



# **ZEF ARVIOINTIKONEEN HYÖDYNTÄMINEN VIP VESCOR OY:SSÄ**

Tutkimus Edustajapäivä 2010 –tapahtumasta ja  
vertailu edellisvuoden tutkimukseen

Krista Rajala

Opinnäytetyö

Marraskuu 2010

Liiketalouden koulutusohjelma

Yritystoiminnan suuntautumisvaihtoehto

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Tampere University of Applied Sciences

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma

Yritystoiminnan suuntautumisvaihtoehto

RAJALA, KRISTA:

ZEF Arviointikoneen hyödyntäminen VIP Vescor Oy:ssä

Opinnäytetyö s. 94, liitteet s. 35

Marraskuu 2010

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka ZEF Arviointikone–kyselyohjelmaa pystyttäisiin hyödyntämään lemmikkialan yrityksessä VIP Vescor Oy:ssä mahdollisimman monipuolisesti sen eri toiminnoissa. ZEF Arviointikoneella toteutettiin keväällä 2010 kvantitatiivinen tutkimus yrityksen jokavuotisesta VIP-edustajapäivä–koulutuspäivästä ja kyseisen tutkimuksen tuloksia verrattiin edellisvuoden vastaavan tutkimuksen tuloksiin.

Tutkimuksen kysymykset oli aseteltu niin, että kyselyyn pystyi osallistumaan aiemminkin VIP-edustajapäivään osallistuneet, ensi kertaa osallistuneet sekä ei-osallistuneet. Tällä tavoin saatiin arvokasta tietoa, miksi tapahtumaan ei osallistuttu ja miten tapahtuman järjestämisessä onnistuttiin edellisvuotisiin verrattuna. Tulokset analysoitiin käyttämällä ZEF Arviointikoneen suhteellista raportointia ja z-scoring-menetelmää, jolloin tuloksista saatiin poistettua niin sanotut asennevääristymät. Vuonna 2009 kyselyyn osallistui 68 VIP-edustajaa ja vuonna 2010 vastaajien määrä oli edellisvuoteen verrattuna kolminkertainen. Sekä edustajapäivä 2010 että 2009 onnistuivat kokonaisuutena hyvin ja osallistujat olivat tyytyväisiä molempiin tapahtumiin. Tapahtumien sisältö oli eri vuosina hieman erilaiset, mutta molempina vuosina varsinkin vierailevien luennoitsijoiden esityksiin oltiin tyytyväisiä. Suurin osa ei-osallistuneista piti VIP-edustajapäivää tarpeellisena, mutta osallistuminen ei sillä kertaa ollut onnistunut.

ZEF Arviointikonetta pystytään hyödyntämään VIP Vescor Oy:ssä erittäin monipuolisesti, kunhan yrityksestä löytyy henkilö, joka ottaa ohjelman hyödyntämisen osaksi normaaleja työtehtäviään. Erilaisten tutkimusten ja kyselyiden avulla VIP Vescor Oy saa paljon tärkeää tietoa, jonka avulla se voi kehittää toimintaansa ja palvella asiakkaitaan entistäkin paremmin.

---

Asiasanat: Kyselytutkimus, asiakaslähtöisyys, asiakastyytyväisyys

## ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences

TAMK, Mänttä

Degree Programme in Business Administration

Entrepreneurship

RAJALA, KRISTA:

Utilizing the ZEF Evaluation Engine in VIP Vescor Ltd.

Bachelor's thesis 94 pages, appendices 35 pages

October 2010

---

The Object of this thesis was to find out how the ZEF Evaluation Engine could be utilised in a pet industry company VIP Vescor Ltd. as versatile as possible. Using the ZEF Evaluation Engine a quantitative survey was made for the company's retailers in the spring of 2010 about the education day that is organized every year.

The questions in the survey were divided to suite the type of the answerer, the ones who had participated the event on a previous occasion, the ones who participated for the first time and the ones who did not participate. This way valuable information was gathered about the reason why retailers did not take part in the education event and how well was the event organized compared to previous occasions. When the results were analyzed using the ZEF Evaluation Engines relative report and z-scoring -method so called attitude distortion was eliminated from the results. In the year 2009 68 retailers answered the survey and in the year 2010 the amount of answerers tripled. In both years the event as a whole was successful and participants were satisfied in both occasions. The content of the education day was slightly different in different years, but in both occasion participants were especially satisfied with visiting lecturers. Most of the retailers who did not take part in the education day considered it to be important, but were not able to attend the event on that occasion.

The ZEF Evaluation Engine can be utilised in VIP Vescor Ltd. very versatile as soon as one person from that company makes utilizing the program as a part of their normal work routine. With the use of different kind of surveys VIP Vescor Ltd. can acquire a lot of useful information that can help VIP Vescor Ltd. to improve their operation and serve their customers even better than before.

---

Keywords: Survey, customer oriented approach, customer satisfaction

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 VIP VESCOR OY .....	8
2.1 Historia .....	8
2.2 Toiminta .....	9
2.3 Jälleenmyynti .....	10
2.4 Jakeluratkaisu .....	11
3 ASIAKASPALAUTE .....	14
3.1 Asiakaspalautteen kerääminen .....	14
3.2 Asiakaspalautteen keräämistapoja .....	15
3.2.1 Asiakastilaisuus .....	15
3.2.2 Puhelin .....	17
3.2.2 Postikysely .....	17
3.2.4 E-lomake .....	18
4 ZEF ARVIOINTIKONE .....	20
4.1 Perustietoa .....	20
4.2 Arviointilomakkeen luontiprosessin vaiheet .....	21
4.3 Kysymystyypit .....	22
4.4 Raportointi .....	28
4.5 ZEF Arviointikoneen hyvät puolet .....	29
5 ZEF ARVIOINTIKONEEN HYÖDYNTÄMINEN VIP VESCOR OY:SSÄ.....	30
5.1 Yrityksen oma henkilökunta .....	30
5.2 VIP-edustajaksi haluavat henkilöt .....	30
5.3 Jo toimivat VIP-edustajat .....	32
5.4 Kasvattajakerholaiset.....	34
5.5 Vähittäisasiakkaat.....	34
6 TUTKIMUS VIP-EDUSTAJAPÄIVÄSTÄ 2010.....	36
6.1 Mikä on VIP-edustajapäivä? .....	36
6.2 Kyselyn toteutus .....	37
6.3 Kyselyn mittarit .....	38
6.4 Tulosten analysointitapa .....	40
6.5 Kyselyiden tulokset .....	40
6.5.1 Vastaajien perustiedot .....	40

6.5.2 Ei osallistuneet .....	41
6.5.3 Osallistuneet ja aiemminkin osallistuneet .....	45
6.5.4 Kaikki osallistuneet .....	46
6.5.5 Toiveita edustajapäivän sisältöön.....	49
6.5.6 Edustapäivän paras sisältö.....	51
6.5.7 Palautteet ja kehitysideat.....	51
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	54
7.1 Yhteenveto edustajapäivän 2010 onnistumisesta.....	54
7.2 Johtopäätöksiä ZEF Arviointikoneen hyödyntämisestä.....	56
LÄHTEET .....	58
LIITTEET .....	60

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten VIP Vescor Oy pystyisi hyödyntämään hankkimaansa ZEF Arviointikonetta mahdollisimman laaja-alaisesti ja tehokkaasti eri toimintoihinsa. Tarkoituksena oli toteuttaa ZEF Arviointikoneella kvantitatiivinen tutkimus Edustajapäivä 2010-tapahtumasta ja verrata kyseisen tutkimuksen tuloksia vuoden 2009 vastaavan tutkimuksen tuloksiin.

Tein opinnäytetyöni työnantajalleni, virtolaiselle VIP Vescor Oy:lle, joka maahantuo ja markkinoi koiran- ja kissanruokia ja -tarvikkeita. Yrityksellä on yli 700 jälleenmyyjää eli VIP-edustajaa ympäri Suomea. Yrityksen jakeluratkaisu Suomessa on täysin erilainen kuin muiden lemmikkieläinten ja -tarvikkeiden; edustajina toimivat alansa asiantuntijat eli kasvattajat tai aktiiviset koira-/kissaharrastajat. VIP-edustajat käyttävät itse koirillaan ja/tai kissoillaan VIP Vescorin eli VIPstoren tuotteita ja toimivat näin parhaina suosittelijoina ja kokemusten antajina tuotteista. Lisäksi yritys pyrkii kouluttamaan VIP-edustajiaan niin, että he tietävät mahdollisimman paljon sekä tuotteista että kokonaisvaltaisesti koiran- ja kissanruokinnasta myyntityötä tehdessään. Tällä tavoin asiakkaalla on mahdollisimman suora ja luotettava kanava oman lemmikkinsä asiantuntevaan ja laadukkaaseen ruokintaan.

Yrityksen käyttöön on hankittu Internetissä toimiva ohjelma ZEF Arviointikone, joka on suunniteltu eri laajuisten kyselyiden toteuttamiseen, palautteen keräämiseen ja hallintaan. Ohjelman lisenssi on hankittu keväällä 2009 ja sitä on hyödynnetty yrityksessä varsin vähän.

ZEF Arviointikoneella toteutettiin kysely vuonna 2009 koskien yrityksen VIP-edustajapäivää. Tuolloin kyselyn toteutus ostettiin ZEF Arviointikonetta tarjoavalta yritykseltä. Tämän työn tarkoituksena oli toistaa sama kysely mahdollisimman sa-

manlaisena tänäkin vuonna edustajapäivän jälkeen. Näiden kyselyiden tuloksia vertailtiin toisiinsa ja tutkimusongelma oli, pystyttiinkö edellisvuoden ongelmakoh-  
tiin tarttumaan ja parantamaan edustajapäivän antia.

## 2 VIP VESCOR OY

### 2.1 Historia

VIP Vescor Oy:n perustaminen lähti yrityksen perustajapariskunnan Hannu ja Tanja Lampisen omista tarpeista koiranomistajina. Maaseudulla lähin laadukasta koiranruokaa tarjoava erikoisliike sijaitsi lähes sadan kilometrin päässä – miten hankkia omille koirille helpommin laaturuokaa? Ajatus kyti ja päätettiin tehdä harrastuksesta ammatti maahantuomalla ruoka itse ja tehdä muillekin koiranomistajille asia mahdollisimman helpoksi. Näin syntyi VIP Vescor Oy ja koiraihmissen oma jakeluratkaisu eli laaturuokaa suoraan käyttäjille kaupungeista pikkukyliin asti.

Merkkiä etsittiin kauan. Kaikki Euroopan huomattavat koiranruokatehtaat käytiin läpi, tutkittiin tuoteselosteet, tilattiin näytteitä, joiden maistuvuutta testattiin omilla koirilla, seurattiin omien ja tuttavien koirien reaktioita eri merkeistä. Tuotevaatimus oli elintarvikekriteerit täyttävä laadukas täysravinto ilman turhia säilöntäaineita sekä riittävän kattava valikoima. Saksalainen merkki KRONEN nousi yli muiden ja yhteistyö alkoi syksyllä 1997, kun liikeideaa ja jakeluratkaisua oli kehitelty yhdessä yritys- ja verokonsulttien sekä muutamien koirankasvattajien kanssa.

Huhtikuussa 1998 saapui ensimmäinen kuorma KRONEN-tuotteita Weselistä, Saksasta. Kuvio alkoi yllättävänkin nopeasti pyöriä ja tällä tavoin koiranomistajille tuli mahdollisuus uudenlaiseen toimintaan: laadukas ruoka, toimitus kotiovelle, edustajana tuotteet edullisesti tukkuhintaan ja mahdollisuus lisätienestehin myymällä tuotteita. Osaksi laadukkaan ruoan, osaksi joustavan jakeluorganisaationsa ansiosta tuotteet ovat nykypäivänä ottaneet vahvan paikan kasvattajapiirien, aktiiviharrastajien ja tavallisten koiran- ja kissanomistajien valintana. Lisäksi kotiinkuljetus mihin tahansa Suomen osoitteeseen on huomattava etu suurkuluttajille.



Vuonna 2000 Kronenin tehdas fuusioitui belgialaisen Benton kanssa. Valikoima reilusti kaksinkertaistui ja mukaan tuli erikokoisille, eri elämänvaiheisiin ja tarpeisiin kehitetyt koirien täysravinnot. Tehtaalla siirryttiin niin sanottuun suljettuun tuotantoon, jolloin valmistus raaka-aineesta säkkiin asti tapahtuu automaattijärjestelmässä estäen bakteerien pääsyn linjalle. Tuotantoa tarkkaillaan jatkuvasti tehtaan omassa tutkimuslaboratoriossa. Bento Kronenin menestystarina sai tästä alkunsa. Syksyllä 2004 toimintaa entisestään laajennettiin, kun VIP-edustajien täysravintovalikoimaan lisättiin monipuolinen kanadalainen 1st Choice. Nykyisin täysravintovalikoimaan kuuluu myös yrityksen oma ruokamerkki Booster, joka valmistetaan samalla tehtaalla Kanadassa kuin 1st Choice sekä uutuuksena luomuruokasarja Pronature Holistic, joka tuli valikoimaan keväällä 2010.

VIP Vescor Oy:n toimitusjohtaja Hannu Lampinen, joka oli perustamassa yritystä vuonna 1998, valittiin Virtain Vuoden Yrittäjäksi 2009 (liite 1).

## 2.2 Toiminta

VIP Vescor Oy maahantuo ja markkinoi Belgiasta Versele Lagan valmistamia Bento Kronen -täysravintoja sekä Kanadasta PLB Internationalin valmistamia 1st Choice-, Pronature Holistic- ja Booster -täysravintoja (jälkimmäisen tuotemerkin kohdalla VIP Vescor Oy toimii myös valmistuttajana). VIP Vescor Oy maahantuo myös kattavaa valikoimaa koirien ja kissojen tarvikkeita lukuisilta eri valmistajilta ympäri maailman. Valikoimaan kuuluu nykyisin satoja artikkelia. Valikoimaa uudistetaan ja laajennetaan jatkuvasti asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. (VIP Vescor Oy 2010)

VIP Vescor Oy työllistää tällä hetkellä vakituisesti 15 työntekijää toimistossa ja varastossa. Varastointi tapahtuu vuonna 2003 ja 2006 laajennetussa omassa lämpimässä varastossa. Varastotilaa yrityksellä on käytössään n. 1750 m<sup>2</sup>. Tällä hetkel-

lä yrityksellä on rakenteilla uudet, isommat ja paremmin tämän hetken tarpeita vastaavat toimitilat Virroille.

Tukku tilaukset pakataan yleensä lavoille ja suojataan kiristekalvolla tai pakataan rullakoihin. Valmiit tilaukset varastolta noutaa kuljetusyritys. Alle 20 kg tilaukset toimitetaan aina postipakettina. Toimitustapa on aina kotiovelle. Yritys käyttää Kaukokiidon, Kiitolinjan ja Itellan kuljetuspalveluita.

VIP Vescor Oy myy tukkumyyntinä tuotteita ainoastaan rekisteröityneille edustajille sekä joillekin eräliikkeille. Se palvelee lisäksi myös vähittäisasiakkaita, jolloin myynti tapahtuu vähittäishinnoin. VIP Vescor Oy pyrkii ohjaamaan vähittäisasiakkaat paikallisten VIP -edustajiensa asiakkaiksi.

### 2.3 Jälleenmyynti

Tuotteet myydään jälleenmyyjäverkoston eli itsenäisten VIP-edustajien kautta tai suoraan vähittäisasiakkaalle. VIP-edustajat eivät ole työsuhteessa VIP Vescor Oy:öön. Tukun toimintaan kuuluu tavarantoimituksen lisäksi uusien edustajien rekrytointi, edustajien kannustaminen rekrytointiin ja myyntiin, kouluttaminen, myyntityössä tarvittavan materiaalin tuottaminen sekä markkinointi ja asiakaspalvelu. VIP-lyhenne tulee sanoista Very Important Pet.

Maaliskuun 2006 alusta astui voimaan VIP-edustajille uusi vapaaehtoinen toimimismuoto; sitoumusedustajuus. Sitoumusedustajat ovat allekirjoittaneet sopimuksen VIP Vescor Oy:n kanssa ja sitoutuneet tilaamaan varastoonsa kymmenen päivän kuluessa asiakkaan pyytämän tuotteen. VIP Vescor Oy on halunnut tällaisella toimintamuodolla tukea palvelualttiita aktiivisia edustajia esimerkiksi rahtihintaalennuksin. VIP Vescor Oy ilmoittaa vähittäisasiakkaille etusijalla vain sitoumusedustajien yhteystietoja.

Edustajaverkosto kattaa lähes koko Suomen, itsenäisiä edustajia on yli 700, sitoumusedustajia heistä on yli 450. Vuoden 2007 joulukuussa VIP Vescor Oy laajensi toimintaansa tarjoamalla tuotteita ympäri Suomen suoraan vähittäisasiakkaille. VIP Vescor Oy julkaisi tuolloin ensimmäisen VIPstore-kuvaston sekä VIPstore-verkkokaupan, joista vähittäisasiakas voi tilata myös suoraan VIP Vescor Oy:ltä. VIPstore-kuvasto ilmestyy kaksi kertaa vuodessa markkinoiden tehokkaasti yrityksen laajaa ja alati kasvavaa valikoimaa.

## 2.4 Jakeluratkaisu

Jakeluratkaisu poikkeaa täysin muiden suomalaisten lemmikkiruokien ja -tarvikkeiden; VIP-edustajina toimivat alansa asiantuntijat, kasvattajat tai aktiiviset koira- ja kissaharrastajat. VIP Vescor Oy pyrkii kouluttamaan VIP-edustajia niin, että sekä heidän tuotetietonsa edustamistaan tuotteista että yleistieto koiran- ja kissanruokinnan perusteista on mahdollisimman vahvalla pohjalla myyntityötä ajatellen. Tällä tavoin asiakkaalla on mahdollisimman suora ja luotettava kanava oman lemmikkinsä asiantuntevaan ja laadukkaaseen ruokintaan. Tämä ainutlaatuinen jakelu- ja informaatoratkaisu palvelee myös VIP-edustajia; VIP Vescor Oy toimittaa tavarat heille suoraan, jakaa tarvittavaa tietoa nopeasti ja luotettavasti ja kannustaa VIP-edustajien väliseen yhteistyöhön. Tällä tavoin jakeluratkaisu toimii nopeana, joustavana ja luotettavana organisaationa, josta parhaan edun saavat luonnollisesti loppukäyttäjät; tyytyväiset ja elinvoimaiset koirat ja kissat.

VIP Vescor Oy mahdollistaa VIP-edustajilleen nopeilla, varmoilla toimituksillaan, erittäin kattavalla tuotevalikoimallaan, monipuolisella tuote- ja asiakaspalvelullaan täydellisen paketin huolehtimaan sekä VIP-edustajien että heidän asiakkaidensa koirien ja kissojen hyvinvoinnista.

## 2.5 Tulevaisuudensuunnitelmat ja tavoitteet

VIP-edustajien määrä tullaan kasvattamaan vielä tulevaisuudessakin, sillä edelleen Suomessa on paikkakuntia ja kokonaisia alueita, joilla ei vielä toimi VIP-edustajaa. Tällä hetkellä VIP-edustajia on yli 700, mutta tavoitteena on kasvattaa määrä tuhanteen. Uusia edustajia aloittaa vuosittain noin sata, joten tämä tuhannen edustaja rajapyykki tullaan ylittämään noin kolmessa vuodessa. (Lampinen 2010)

Vielä edustajien määrän kasvattamistakin tärkeämpänä yritys pitää edustajakohtaisen myyntimäärän nostamista. Myyntiä ei pyritä edistämään toisin sanoen vain edustajia määrällisesti lisäämällä, vaan tavoitteena on, että jo toimivat edustajat ostaisivat nykyistä enemmän. Tähän voitaisiin pyrkiä esimerkiksi erilaisten kampanjoiden avulla. (Lampinen 2010)

VIP Vescorilla on kehitteillä uudet Internet-sivut, jotka on tarkoitus julkaista keväällä 2011. Sivujen sisällön suunnittelussa on pyritty ottamaan huomioon helppo liikkuminen sivuilla, jolloin etsittävä tieto löytyy helposti mahdollisimman vähin klikkauksin. Sivuille on tarkoitus luoda paljon viikoittain tai jopa päivittäin vaihtuvaa sisältöä, jolloin sivustolle saadaan vakiokäyttäjiä. Uusien Internet-sivujen avulla yritys pyrkii tuomaan toimintaansa ja tuotevalikoimaansa tutuksi entistä suuremmalle yleisölle. (Lampinen 2010)

VIP Vescor on myös aloittanut sosiaalisen median haltuunoton. Yritys on toiminut Facebookissa kevästä 2010 ja aloittanut siellä tiedottamisen ja erilaisia keskusteluja. Lähitulevaisuuden tavoitteena on hyödyntää Facebookia entistäkin enemmän ja laajentaa toimintaa myös Twitteriin ja Flickrin. (Lampinen 2010)

Vaikka VIP Vescor pyrkii edelleen ohjaamaan vähittäisasiakkaita ostoksille heidän lähimmän VIP-edustajansa luokse, yritys pyrkii tulevaisuudessa vahvistamaan VIPstore-nettikauppansa asemaa. Uuden, keväällä 2011 valmistuvan hallin yhteyteen tulee myös uusi myymälä. Halli rakennetaan Virroilla vilkkaasti liikennöityjen valtateiden risteykseen, joten tavoitteena on saada ohikulkevat autoilijat pysähtymään uuteen myymälään. (Lampinen 2010)

Tulevaisuudessa tuotevalikoimaa ei ole tarkoitus kasvattaa enää niin paljon, kun aiempina vuosina, sillä valikoima alkaa olla varsin kattava. Valikoimaa tullaan silti lisäämään edustajien ja vähittäisasiakkaiden toiveiden mukaisesti ja sitä myös uudistetaan vanhojen tuotteiden osalta. Tuotevalikoiman laajentamisen sijaan tullaan pyrkimään ruoan myynnin osuuden lisäämiseen kokonaismyynnissä. Muutoinkin tullaan vahvistamaan omia tuotemerkkejä, etenkin täysravinnoissa. Lähivuosien tavoitteena on oman kattavan koiranruokamerkin lanseeraus. Tulevaisuudessa tullaan keskittymään yhä enemmän omiin tuotemerkkeihin eri tuotekategorioissa. (Lampinen 2010)

### 3 ASIAKASPALAUTE

#### 3.1 Asiakaspalautteen kerääminen

Jokaisessa yrityksessä on asiakaspalvelua ja jotta sitä voitaisiin kehittää, pitää asiakaspalvelulle asettaa tavoitteita. Asiakaspalautteen kerääminen on palveluprosessin jälkimarkkinoinnin osa. Jälkimarkkinoinnilla tarkoitetaan myyjän aktiivista toimintaa jo ostaneen asiakkaan suuntaan. Jälkimarkkinoinnin tarkoituksena on ylläpitää asiakassuhdetta, sitouttaa asiakas yritykseen, houkutella hänet lisäostoihin, varmistaa hänen tyytyväisyytensä ja saada häneltä asiakaspalautetta yrityksen kehittämistä varten. Asiakkaan jälkihoidolla eli jälkimarkkinoinnilla yritys voi tuottaa asiakkaalle mielihyvää pyytämällä palautetta yrityksen tuottamasta palvelusta tai tuotteesta tai esimerkiksi lähettämällä joulukortin. Yrityksen kannalta on tärkeää pyrkiä kannattaviin asiakassuhteisiin, joista yritys saa palautetta toiminnastaan. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 19, 21, 41, 43)

Kun asiakas otetaan mukaan palvelun laadun kehittämiseen, hän kokee suurta arvonantoa ja kokee saavansa erinomaista palvelua. Asiakas ei ole palveluntuottamisessa toiminnan passiivinen kohde, vaan asiakkaalla on tärkeä rooli esimerkiksi palautteen antajana palvelusta. (Rissanen 2006, 126, 217)

Yrityksellä on oltava markkinoilla jokin kilpailuetu, jolla se erottuu edukseen asiakkaiden silmissä muista alan toimijoista. Yksi kilpailuetu on toimiva asiakaspalvelu. W. Chan Kimin ja Renée Maugorgnen Sinisen meren strategian mukaan samalla, kun valittuja menestystekijöitä korostetaan ja tuodaan alalle uusia käytäntöjä, tulee toisia tekijöitä supistaa ja poistaa kokonaan. Kilpailutekijä asiakaspalvelusta syntyy, kun se hoidetaan kilpailijoihin nähden eri tavalla, monipuolisesti tai laaduk-

kaammin. Sinisen meren strategiaa sovellettaessa asiakaspalveluun asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla pystytään, keräämään tietoa, mitkä asiakaspalvelussa itsestään selvytenä pidettävät tekijät tulisi eliminoida. (Reinboth 2008, 28-29)

Asiakastyytyväisyyden mittaamiseen liittyy monia ongelmia. Nykyisin kyselyitä on niin paljon, että ihmiset ovat kyllästyneitä vastaamaan niihin. Toisaalta Laukkanen (2004) toteaa, että asiakastyytyväisyystutkimukset eivät johda mihinkään toimenpiteisiin. Siksi yrityksen pitää miettiä, miksi se haluaa mitata asiakastyytyväisyyttä. Mitataanko sitä vain, koska laatujärjestelmä vaatii sitä? Lisäksi tyytyväisyyttä mitattaessa mitataan usein itsestään selvyksiä ja tutkimuksissa pyritään laajuuteen syvyyden kustannuksella. (Laukkanen 2004)

### 3.2 Asiakaspalautteen keräämistapoja

Asiakaspalautetta pystytään keräämään monella eri tavalla, muun muassa asiakastilaisuuksissa, puhelimitse, postikyselyllä tai e-lomakkeella. Yrityksen toimialasta ja toimintaperiaatteista riippuu, millainen tapa asiakaspalautteen keräämiseen valitaan.

#### 3.2.1 Asiakastilaisuus

Yksi käytetyimmistä asiakaspalvelun ja -tyytyväisyyden mittareista on paperinen asiakastyytyväisyyskysely, joka jaetaan esimerkiksi asiakastilaisuuden päätteeksi ja asiakas vastaa kysymyksiin rastittamalla tuntemuksiaan vastaavan numeron. Usein käytetään viisiportaista mittaria. Lisäksi kyselyissä on useimmiten osio vas-

taajan kommenteille omin sanoin. Tämän kyselyn hyvänä puolena on yleensä koh-  
tuullisen suuri vastausprosentti, sillä asiakkaita ei päästetä lähtemään tapahtumas-  
ta ennen kuin kysely on täytetty. (Reinboth 2008, 106-108)

Paperiseen asiakaspalvelukyselyyn liittyy myös monia ongelmia. Yleensä asiakas  
ehtii poistua ennen kuin hänen antamansa palaute on käyty läpi, vaikka asiakas-  
tyytymättömyystilanteisiin pitäisi tarttua ennen kuin asiakas lähtee. Asiakastyyty-  
väisyys on tunne, ja sen ilmaiseminen numeroin ei ole aina yksiselitteistä. Ihmiset  
kokevat numeroasteikon hyvin eri tavoin; toiset eivät halua antaa täyttä vitosta ja  
numeroiden etäisyydet hahmotetaan eri tavoin. Usein keskimmäisen numeron (3)  
merkitys vaihtelee; toiset pitävät sitä keskinkertaisena tai toisia mitattu ominaisuus  
ei "koskettanut". Usein keskimäinen vaihtoehto antaa tärkeää tietoa, mutta jois-  
sakin tilanteissa sitä kannattaa myös välttää, jolloin mahdollisesti saadaan täsmäl-  
lisempää tietoa mitattavan ominaisuuden kehittämiseen, sillä tyytyväinen - tai tyy-  
tymätön-vastaukset saattavat antaa paljon enemmän tietoa kuin en osaa sanoa.  
Kysely ei ota huomioon, että asiakkaan tunnetilaan ja mielialaan vaikuttavat tekijät  
eivät aina ole yrityksen vaikutuspiirissä. (Reinboth 2008, 106-108)

Rasti ruutuun –kysely ei paljasta, miksi asiakas antaa tietyn numeron. Tällöin yritys  
joutuu arvailemaan numeroiden syitä ja korjaustoimet saattavat kohdistua aivan  
vääriin asioihin. Kyselyn mittari saattaa olla liian karkea esimerkiksi asiakastyyty-  
väisyyttä mitattaessa, jos otos on pieni. Silloin kannattaa tarkastella myös vastaus-  
hajontaa. Karkeasti laaditut asiakastyytyväisyyskyselyt ovat toimivia ”ennen ja jäl-  
keen” –tilannetta tutkittaessa, kun asiakaspalvelun parantamiseksi on tehty tietoisia  
muutoksia tai kun halutaan mitata uuden toimipisteen alkukuukausien. Sen sijaan  
jo vakiintuneen asiakaspalvelun mittaamiseen kysely on liian karkea. (Reinboth  
2008, 106-108)



### 3.2.2 Puhelin

Puhelinkontaktissa keskeisessä osassa on, millainen ja minkä tuulinen ihminen yrityksestä soittaa asiakkaalle. Soittaja on yrityksen auditiivinen käyntikortti, sillä asiakas tekee yrityksen edustajan äänen ja asioiden hoitotavan perusteella monia päätelmiä yrityksestä. (Korkeamäki ym. 2000, 19, 25)

Ihmiset saattavat suhtautua kielteisesti puhelimitse kerättävään asiakaspalautteeseen ja antaa negatiivisia vastauksia, joten asiakaspalautteen kerääminen ja soitettava henkilökunta kannattaa suunnitella tarkoin. Palautteen kerääminen puhelimitse pitää tehdä innostavaksi ja houkuttelevaksi, jotta yritys hyötyy palautteen antajasta mahdollisimman paljon. Puhelin antaa mahdollisuuden vuorovaikutteiseen ja yksilölliseen keskusteluun, jolloin yrityksen saama palaute on mahdollisimman hyödyllinen. (Korkeamäki ym. 2000, 19, 25)

Puhelimen avulla kerättävässä asiakaspalautteessa asiakas ei yleensä ole varautunut palautteen antoon ja puhelimesta vastauksia ei voi miettiä kovin kauaa. Voi olla, että asiakas antaisi toisentyylistä palautetta, jos hän saisi miettiä ajan kanssa vastauksiaan. Palaute saattaisi olla myös monipuolisempaa.

### 3.2.2 Postikysely

Postikyselyt ovat yrityksille hinnakkaampia kuin muut palautteen keruutavat postimaksujen vuoksi, mutta toisaalta ne ovat yleensä melko syvällisiä, joten niiden avulla yritys voi parhaassa tapauksessa saada paljon arvokasta tietoa, jonka avulla

kehittää asiakaspalveluaan ja toimintaansa. Toisaalta postikyselyt ovat usein varsin aikaa vieviä täyttää, joten niitä ei välttämättä viitsi ryhtyä täyttämään. Vaikka kyselyissä on vastauskirjekuori mukana eikä asiakkaan tarvitse maksaa sen postimaksua, voi kysely helposti unohtua palauttaa. Tämän vuoksi postikyselyiden vastausprosentti on suhteellisen pieni ja siksi kyselyitä postitetaan usein joukkokirjeinä kaikille asiakkaille, jotta palautetta saataisiin niin paljon, että siitä voitaisiin laskea keskiarvoja ja tuloksia pystyttäisiin yleistämään. Lisäksi yleensä on tarpeen lähettää muistutuskirjeitä (KvantiMOTV 2010).

Postikyselyissä on myös monia samoja ongelmia kuin aiemmin asiakastilaisuuksissa jaettavissa paperisissa asiakastyytyväisyyskyselyissä, jos kysymyksissä on numeerinen asteikko. Verrattuna asiakastilaisuuskyselyihin postikyselyihin voi keskittyä kotona rauhassa ilman kiirettä silloin kuin itse haluaa.

### 3.2.4 E-lomake

E-lomake on Internetissä toimiva ohjelma, jolla pystytään luomaan sähköinen kysely. Ohjelmaan luodaan asiakasryhmä ja kysely. Ohjelmassa on valmiit kysymystyyppit, joista valitaan kuhunkin kysymykseen parhaiten sopiva (esimerkiksi radionapit, valintaruuturyhmä, tekstikenttätaulu). E-lomakkeella pystytään luomaan myös vastausvaihtoehdot viisinumeroisena asteikkona. Kutsupyynnö kyselyyn voidaan lähettää ohjelman kautta sähköpostitse tai linkin kyselyyn voidaan julkaista halutuilla Internet-sivuilla. Myös muistutusviestien lähettäminen onnistuu helposti ohjelman kautta. Kysymysten välille pystytään asettamaan riippuvuussuhteita niin, että tietyn vastausvaihtoehdon valitseminen siirtää vastaajan haluttuun kysymysryhmään, mikä oli välttämätöntä myös toteuttaessa edustajapäiväkyselyä ZEF Arviointikoneella. E-lomake-ohjelma ei pysty itse käsittelemään kyselyn tuloksia, mutta ne pystytään tulostamaan useampaan muuhun ohjelmaan. (E-lomake 2010)

Nykyisin markkinoilla on monia Internetissä toimivia kyselyohjelmia asiakaspalautteen keräämiseen. Tällainen ohjelma E-lomakkeen lisäksi on ZEF Arviointikone, joka esitellään paremmin seuraavassa luvussa.

## 4 ZEF ARVIOINTIKONE

### 4.1 Perustietoa

ZEF Solutions–niminen yritys perustettiin vuonna 2001. Yritys toteutti vuonna 2007 maailman laajimman selvityksen, johon vastasi 310 000 ihmistä. ZEF Arviointikone on yksi yrityksen kolmesta ohjelmasta. Kaksi muuta ovat ZEF Vertailukone ja Vaa-likone. ZEF Arviointikone on helppokäyttöinen ja visuaalinen Internet-palvelu, joka on suunniteltu palautteen keräämiseen ja hallintaan. Se analysoi, jäsentää ja muokkaa tiedon helposti ymmärrettävään visuaaliseen muotoon sekä tulostaa selkeitä, helposti ymmärrettäviä raportteja tuloksista.

ZEF Arviointikoneen sovellusalueita ovat esimerkiksi asiakaspalautteet, henkilös-töarvioinnit, riskiarvioinnit, laatuarvioinnit, strategia-arvioinnit, innovaatioarvioinnit, mielipidevertailut ja arvostelut. Tällä ohjelmalla on toteutettu esimerkiksi eduskun-tavaalien vaalikone ja Ilta-Sanomien Hauvakone.

ZEF Arviointikone koostuu kolmesta osasta. Editorilla muodostetaan kyselylomake ja sillä hallitaan arviointiprosessi. Player on arvioijan eli vastaajan käyttämä sovel-lus ja Report analysoi tulokset ja tulostaa raportit. Kysymykset voidaan valita joko valmiista sisällöstä tai ne voidaan laatia itse. Vastaajat voidaan kutsua osallistu-maan kyselyyn joko sähköpostitse, kutsukortilla tai julkaisemalla linkki kyselyyn haluilla Internet-sivuilla. ZEF Arviointikone toimii Internetissä, joten ohjelmaa ei tar-vitse ladata tietokoneelle.

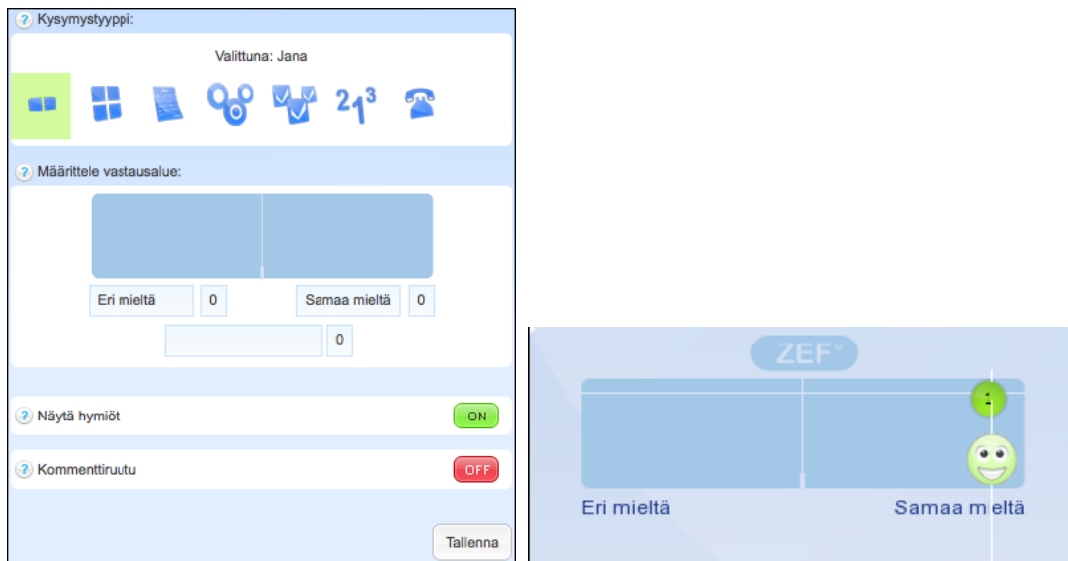
ZEF-menetelmän avulla muutetaan absoluuttiset arviointitulokset suhteellisiksi. ZEF-kirjainyhdistelmä tulee sanoista Z-scored Electronic Feedback. Nimensä mukaisesti ZEF-menetelmässä käytetään z-scoring-menetelmää suhteellisten vastauspisteiden laskemiseen. Suhteelliset vastauspisteet lasketaan siten, että kaikkien arvioijien kohdalta vastauspisteiden keskiarvo siirretään taulun keskelle ja vastaukset hajotetaan koko taulun alueelle. Tällä tavalla normitetuista tuloksista häviävät niin sanotut asennevääristymät ja päästään tarkastelemaan vastausten suhteita toisiinsa. Samaan raporttiin pystytään tulostamaan tulokset sekä absoluuttisesti että suhteellisesti. (ZEF Solutions)

#### 4.2 Arviointilomakkeen luontiprosessin vaiheet

1. Aloitus-sivulla hallinnoidaan ja luodaan lomakkeita ja määritetään perustietoja, kuten lomakkeen otsikko, käytettävät kielet ja tiedonkeruun tila (päällä/pois).
2. Kysymykset-sivulla luodaan ja muokataan kysymysryhmiä ja kysymyksiä sekä määritetään kysymysten vastausalueet.
3. Ulkoasu-sivulla säädetään vastausnäköymän ulkoasua ja toiminnallisuutta.
4. Arvioijat-sivulla hallinnoidaan ja luodaan arvioijaryhmiä sekä arvioijia.
5. Kutsuviestit-sivulla luodaan sähköpostiviestit kohderyhmille.
6. Seurantasivulla lähetetään kutsuviestit ja muistutukset kohderyhmille sekä seurataan vastausprosentteja ja -määriä.
7. Raportit-sivulla tarkastellaan ja tulostetaan raportteja.

### 4.3 Kysymystyypit

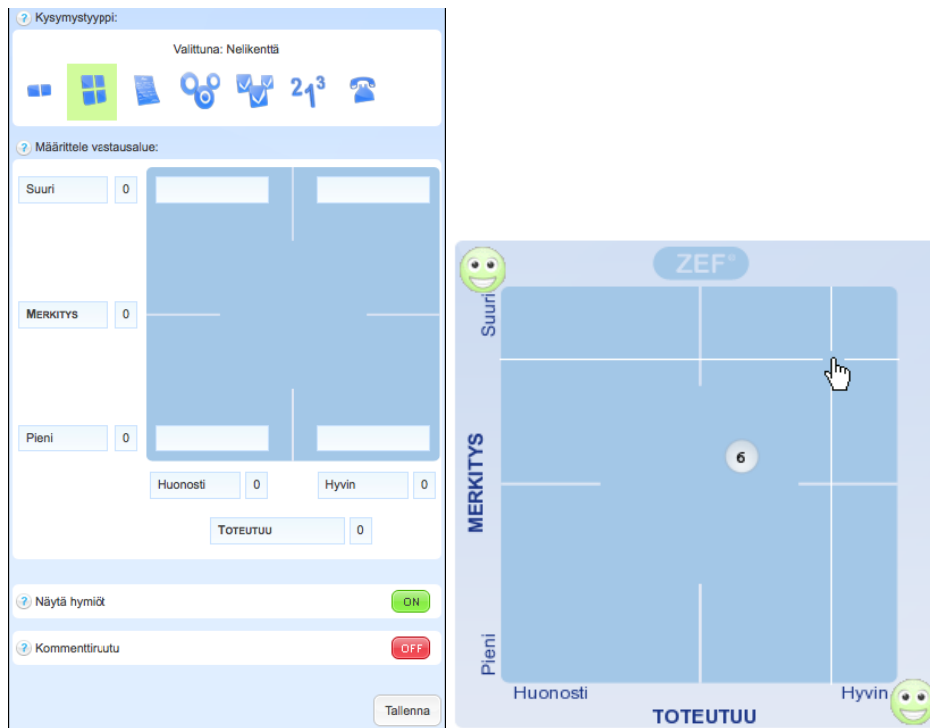
ZEF Arviointikoneeseen pystyy luomaan seitsemän eri kysymystyyppiä. Janakysymyksessä vastaus klikataan janalle. Vastausalueeksi määritellään janan otsikko ja päätepisteet (2 kpl). Janalle voidaan lisätä halutessa numeraalinen asteikko. Asteikossa minimiarvo lisätään vasemman selitteen perässä olevaan pienempään kenttään ja maksimiarvo oikealla olevan selitteen perässä olevaan kenttään. Askel, eli kuinka usein numeroita näytetään, määritellään otsikon perässä olevaan kenttään. Selitteet tulee valita huolellisesti, jotta ne mittaisivat halutun asian ulottuvuuksia parhaalla mahdollisella tavalla. Selite on ryhmäkohtainen, eli samassa ryhmässä oleville janakysymyksille tulee samat selitteet. Hymiötä voidaan käyttää vastaamisen havainnollistamiseen ja kommenttiruutua vastauksen tarkentamiseen. Kuvioissa 1 ja 2 havainnollistetaan, miltä janakysymys näyttää Editor- ja Player-näkymissä.



KUVIO 1 Janakysymys Editorissa      KUVIO 2 Janakysymys Playerissa

(ZEF Arviointikone Käyttöohje)

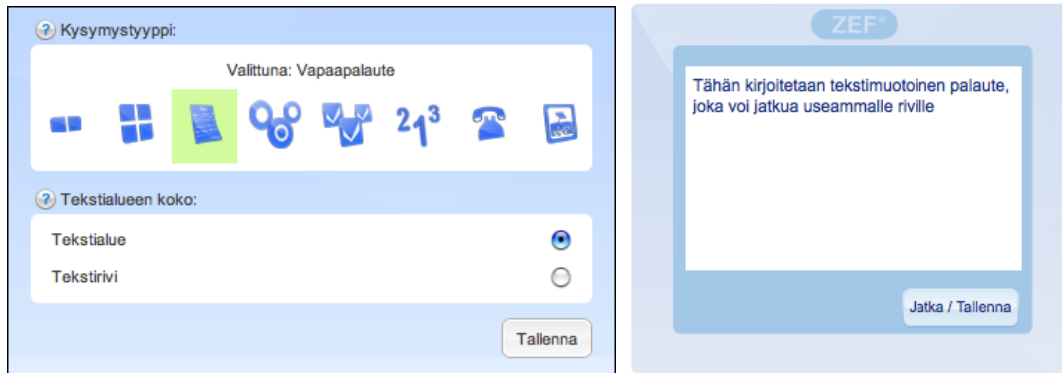
Nelikenttäkysymyksessä vastaus klikataan nelikenttään. Vastausalueeksi määritellään akselien otsikot (2 kpl) ja päätepisteet (4 kpl). Akseleille voidaan lisätä numeerinen asteikko. Asteikossa minimiarvo lisätään vasemman/alemman selitteen perässä olevaan pienempään kenttään ja maksimiarvo oikealla/ylempänä olevan selitteen perässä olevaan kenttään. Askel (eli kuinka usein numeroita näytetään) määritellään otsikoiden perässä oleviin kenttiin. Nelikentässä voidaan antaa myös tarkentavat selitteet taulun kulma-alueille. Samassa ryhmässä oleville nelikenttäkysymyksien vastausalueisiin tulee samat selitteet. Selitteet tulee valita huolellisesti, jotta ne mittaisivat halutun asian ulottuvuuksia parhaalla mahdollisella tavalla. Hyymiä voidaan käyttää vastaamisen havainnollistamiseen, ja kommenttiruutua vastausten tarkentamiseen. Tyypillinen valinta x/y-koordinaatistolle nykytilannetta arvioitaessa on suoriutuminen/tärkeys-dimensiopari, jolloin tärkeysarvo määritetään kasvamaan taulussa ylöspäin ja suoriutumisarvot oikealle. Oikeaan yläkulmaan seuloutuvat tällöin tärkeät hyvin toimivat asiat, vasempaan yläkulmaan taas ne asiat, jotka ovat tärkeitä, mutta vaativat kehittämistoimenpiteitä. Kuvioissa 3 ja 4 havainnollistetaan, miltä nelikenttäkysymys näyttää Editor- ja Player-näkymissä.



KUVIO 3 Nelikenttäkysymys Editorissa KUVIO 4 Nelikenttäkysymys Playerissa

(ZEF Arviointikone Käyttöohje)

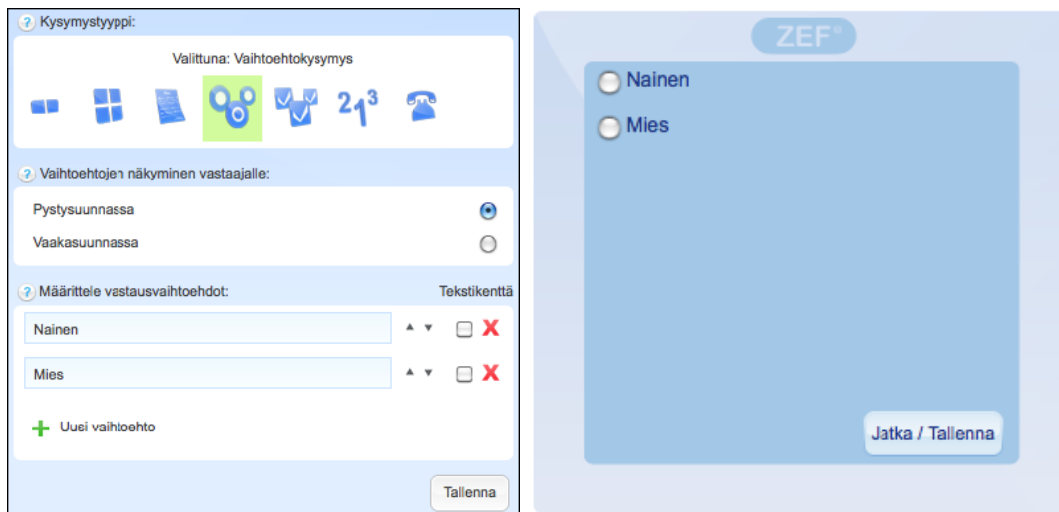
Vapaapalautekysymyksessä vastaus kirjoitetaan vastausalueella olevaan tekstiilaan. Tekstitilan voi rajata yhdelle riville (tekstirivi) tai antaa käyttöön koko vastausalue (tekstialue). Kuvioissa 5 ja 6 havainnollistetaan, miltä vapaapalautekysymys näyttää Editor- ja Player-näkymissä.



KUVIO 5 Vapaapalautekysymys Editorissa KUVIO 6 Vapaapalautekysymys Playerissa (ZEF Arviointikone Käyttöohje)

Vaihtoehtokysymyksessä vastaaja valitsee vaihtoehdoista sopivimman. Kysymykselle määritellään haluttu määrä vastausvaihtoehtoja käyttäen Uusi vaihtoehtopainiketta. Kenttiin kirjoitetaan vaihtoehtojen nimet ja lopuksi tallennetaan. Vaihtoehtojen esityssuunnan voi myös valita vaihtoehtomäärittelyn yläpuolelta. Vastausvaihtoehtoja voidaan järjestellä tallentamisen jälkeen. Vaihtoehdon perään voi lisätä tekstikentän, jolloin vastaaja itse määrittää vaihtoehdon. Tekstikentän voi lisätä kentän oikealla puolella olevasta valintaruudusta. Vaihtoehdot voi myös kopioida aiemmin määritetystä kysymyksestä. Tällöin valitaan alavetovalikosta kysymys, josta kopioidaan ja klikataan Kopioi-nappia. Vaihtoehdon voit poistaa punaisesta rastista. Kuvioissa 7 ja 8 havainnollistetaan, miltä vaihtoehtokysymys näyttää Editor- ja Player-näkymissä.





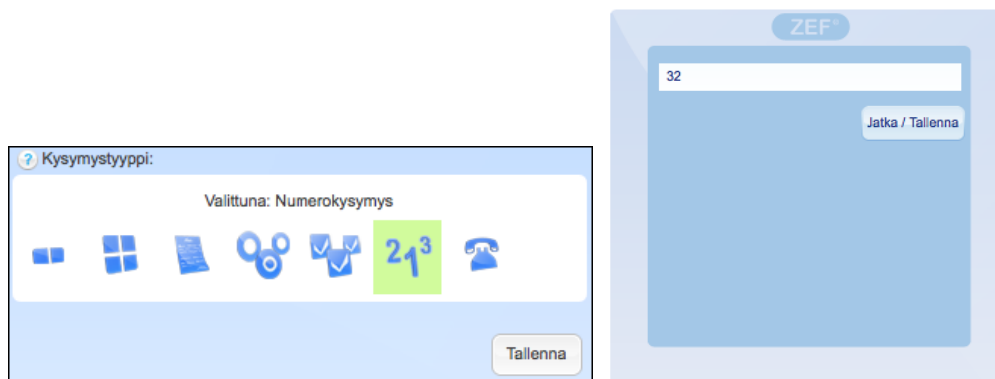
KUVIO 7 Vaihtoehtokysymys Editorissa KUVIO 8 Vaihtoehtokysymys Playerissa  
(ZEF Arviointikone Käyttöohje)

Monivalintakysymyksessä vastaaja valitsee vaihtoehdoista sopivimmat. Vaihtoehdon perään voi lisätä tekstikentän, jolloin vastaaja itse määrittää vaihtoehdon. Vaihtoehdot määritellään samoin kuin yllä vaihtoehtokysymyksessä. Kuvioissa 9 ja 10 havainnollistetaan, miltä monivalintakysymys näyttää Editor- ja Player-näkymissä.



KUVIO 9 Monivalintakysymys Editorissa KUVIO 10 Monivalintakysymys Playerissa (ZEF Arviointikone Käyttöohje)

Numerokysymyksessä vastaus kirjoitetaan vastausalueella olevaan tekstitilaan. Numerokysymykseen voi vastata vain numerolla eikä lukuarvoja määritellä etukäteen. Kuviossa 11 ja 12 havainnollistetaan, miltä numerokysymys näyttää Editor- ja Player-näkymissä.



KUVIO 11 Numerokysymys Editorissa KUVIO 12 Numerokysymys Playerissa (ZEF Arviointikone Käyttöohje)

Yhteystiedot-kysymyksellä voidaan kysyä vastaajan yhteystietoja nimetyissä tekstikentissä. Yhteystiedot -kysymyksessä vastaus kirjoitetaan nimettyihin tekstiruutuihin. Tekstiruutuja voi kysymyksessä olla useita. Kenttiä lisätään Uusi kenttä -painikkeesta ja poistetaan punaisesta rastista. Kenttiä voi järjestellä tallennuksen jälkeen. Kuvioissa 13 ja 14 havainnollistetaan, miltä yhteystiedot-kysymys näyttää Editor- ja Player-näkymissä.

The image contains two side-by-side screenshots of a software interface for creating and displaying a 'Yhteystiedot-kysymys' (Contact Information Question).

The left screenshot, labeled 'Kuvio 13', shows the 'Editor' view. At the top, it says 'Kysymystyyppi: Yhteystiedot'. Below this, there's a section 'Määrittele kysyttävät kentät:' (Define the fields to be asked). It lists three fields: 'Nimi', 'Osoite', and 'Sähköpostiosoite', each with a dropdown arrow and a red 'X' icon. At the bottom of this list is a green '+ Uusi kenttä' (New field) button. A 'Tallenna' (Save) button is at the bottom right.

The right screenshot, labeled 'Kuvio 14', shows the 'Player' view (ZEF). It displays the same three fields: 'Nimi:', 'Osoite:', and 'Sähköpostiosoite:'. Each field has a corresponding text input box. At the bottom right, there is a 'Jatka / Tallenna' (Continue / Save) button.

KUVIO 13 Yhteystiedot-kysymys Editorissa KUVIO 14 Yhteystiedot-kysymys Playerissa (ZEF Arviointikone Käyttöohje)

Kysymykset voidaan tallentaa Editorista joko Word- tai XML-tiedostona. Kysymysryhmiä pystytään ehdollistamaan niin, että tietyt kysymykset kysytään vain vastaajilta, jotka vastaavat esimerkiksi tietyllä tavalla johonkin perustietokysymykseen. Ehdollistamista käytettiin myös VIP-edustajapäivä-tutkimuksissa. Kyselyn aluksi kysyttiin, osallistuiko vastaaja edustajapäivään (taulukko 3 ja 16). Tämän vastauksen mukaan vastaajat jaettiin kolmeen ryhmään: ei-osallistuneet, aiemmin osallistuneet ja kaikki osallistuneet. Tällä tavoin samaan kyselyyn pystyi osallistumaan myös henkilöt, jotka eivät osallistuneet tapahtumaan ja näin saatiin arvokasta tietoa, miksei vastaaja osallistunut ja onnistuiko kyseinen edustajapäivä huonommin vai paremmin verrattuna edellisiin.

#### 4.4 Raportointi

ZEF Arviointikoneella pystytään tarkastelemaan ja tulostamaan raportteja reaaliaikaisesti Raportit-sivulla. Ohjelmalla voi luoda joko erillisen raportin kyselystä tai vertailla eri kyselyitä toisiinsa, jolloin raportissa näkyy eri kyselyt erivärisinä. Vertailu onnistuu vain nelikenttä- ja janakysymysten kohdalla.

Raporttiin voidaan valita, halutaanko tulokset absoluuttisilla vai suhteellisilla arvoilla vai molemmilla. Raportti voidaan tulostaa jokaisesta arvioijaryhmästä erikseen tai kaikki ryhmät voidaan tulostaa samaan raporttiin. Raporttiin voidaan valita, mitä kysymyksiä tai kysymysten kommentteja siihen halutaan.

Raporttiin pystytään valitsemaan erilaisia numeroihin ja tilastoihin perustuvia ominaisuuksia. Raporttiin on mahdollista saada näkyviin jokaisen vastauksen kohdalle vastausten lukumäärän ja En osaa sanoa –vastausten lukumäärän sekä keskiarvopisteet ja pistepilviraportit (nelikenttä- ja janakysymysten kohdalla). Pistepilviraporteissa tulostuu kysymyskohtaisesti kaikki vastaukset pisteinä tauluun. Suodattimien avulla vastaukset pystytään rajaamaan vastauspäivämäärän mukaan. Suodattimet toimivat monivalinta- ja vaihtoehtokysymysten tai jana- ja nelikenttäkysymysten kohdalla.

Kun on määritellyt, millaisen raportin haluaa tulostaa, painetaan Päivitä raportti –painiketta, jolloin raportti avautuu selaimeen raportin asetusten alapuolelle. Tällä tavoin on helppo kokeilla, milloin raportti vastaa parhaiten käyttötarkoitustaan. Raportin voi tallentaa joko ohjelmaan muistiin tai RTF-, CVS- ja XLS-muodossa.

#### 4.5 ZEF Arviointikoneen hyvät puolet

ZEF Arviointikone erottuu edukseen muista asiakaspalautteen keruutavoista sen laajan kysymystyyppivalikoiman vuoksi. Ohjelmalla pystytään toteuttamaan esimerkiksi kysymyksiä numeroasteikkovaihtoehtoilla, mutta ohjelman erikoisuutena on eräänlainen portaattomuus esimerkiksi jana- ja nelikenttäkysymyksissä. Kyselyyn kutsutut voivat vastata kyselyyn juuri silloin kuin itse haluavat ja kysely on visuaalinen ja havainnollinen sekä erittäin helppokäyttöinen niin vastaajalle kuin kyselyn luojallekin. Myös laajojen kyselyiden toteuttaminen on nopeaa. Muistutukset kyselyyn vastaamisesta on helppo lähettää ZEF Arviointikoneen kautta, jolloin myös vastausprosentti nousee.

Ohjelmalla on myös oma suhteellinen tulosten analysointitapa, joka poistaa tuloksista ns. asennevääristymät ja auttaa tällä tavoin erottamaan todelliset kehittämistä vaativat toiminnot. ZEF Arviointikone analysoi tulokset joko Arviointikoneessa tai tulostaa ne esimerkiksi Excel-tiedostoon. Se laskee valittaessa vastausten keskiarvot, vastaushajonnat ja monta muuta tarpeellista lukua.

## 5 ZEF ARVIOINTIKONEEN HYÖDYNTÄMINEN VIP VESCOR OY:SSÄ

### 5.1 Yrityksen oma henkilökunta

ZEF Arvointikoneen avulla pystytään toteuttamaan erilaisia kyselyitä VIP Vescorin henkilökunnalle. Henkilökunnalle pystytään toteuttamaan esimerkiksi työtyytyväisyyteen ja työilmapiiriin liittyen kyselyitä. Kyselyissä selvitettäisiin esimerkiksi, kuinka työntekijä viihtyy nykyisessä työssään, kuinka usein hän kokee onnistumisen elämyksiä, kuinka motivoitunut hän on työntekoon, hankaloittaako jokin asia tai toinen työntekijä hänen työntekoaan tai olisiko työntekijöillä itsellään toiveita työntekoonsa liittyen. Erilaisten tapahtumien (pikkujoulu, kesän virkistyspäivä, TYKY-päivä) jälkeen voitaisiin selvittää, kuinka järjestelyissä onnistuttiin ja mitä voisi seuraavalla kerralla tehdä toisin.

### 5.2 VIP-edustajaksi haluavat henkilöt

Uusia VIP-edustajia aloittaa viikoittain. VIP-edustajaksi pääseminen pitää sisällään seuraavat vaiheet. Ensimmäiseksi VIP-edustajuudesta kiinnostunut henkilö ottaa yhteyttä VIP Vescoriin yleensä Internet-sivuilla olevan kyselylomakkeen kautta. Lomakkeessa kysytään henkilötietojen lisäksi muun muassa henkilön koiran/kissataustasta sekä suunnitelmista ja ajatuksista VIP-edustajuuteen liittyen. Yhteyttä voi ottaa kyselylomakkeen lisäksi myös sähköpostitse tai puhelimitse. Tämän infopyynnön vastaanotettuaan VIP Vescor tutkii kiinnostuneen henkilön asuinpaikkakunnan edustajatilanteen. Paikkakunnalle ei oteta uusia VIP-edustajia, jos VIP-edustajia on paikkakunnan asukasluukuun nähden jo riittävästi tai jo nykyisen VIP-edustajan ja edustajuudesta kiinnostuneen henkilön osoitteiden välimatka on liian lyhyt. Jos paikkakunnalle ei enää mahdu uutta VIP-edustajaa, ilmoitetaan henkilölle yleensä sähköpostitse, jos sähköpostiosoite on tiedossa, muutoin kirjeitse. Jos paikkakunnalle mahtuu uusi edustaja, hänelle ilmoitetaan siitä sähköpostitse ja

lisäksi hänelle postitetaan kattava infokirje VIP-edustajuudesta, joka sisältää tietoa edustajuudesta, VIP Vescorin toiminnasta, tukku- ja vähittäishinnastot sekä rekisteröintihakemuksen. Jos edustajuudesta kiinnostunut henkilö haluaa ryhtyä VIP-edustajaksi tutustuttuaan infokirjeeseen, hän palauttaa infokirjeessä olevan rekisteröintihakemuksen, jonka VIP Vescor käsittelee ja lähettää tämän jälkeen uudelle VIP-edustajalle starttipaketin ja VIP-edustajakansion.

Tällä hetkellä kyselylomake, jolla VIP-edustajuudesta kiinnostunut henkilö ottaa yhteyttä VIP Vescorille, kysyy henkilötietojen lisäksi henkilöstä itsestään sekä hänen kissa-/koiraharrastuksestaan sekä miksi henkilö haluaa ryhtyä VIP-edustajaksi ja mitä suunnitelmia hänellä on edustajuutta koskien. Kysymykset ovat hyviä, mutta useimmiten kyselylomakkeen täyttäjät vastaavat erittäin lyhyesti kysymyksiin. Pelkkien lyhyiden vastausten perusteella on hyvin vaikea arvioida, millainen henkilö on kyseessä ja voisiko hän olla todellisuudessa potentiaalinen edustaja, joka ryhtyisi edustajan työhön tosissaan. Sähköpostitse tuleviin infopyyntöihin pyydetään yleensä lisätietoja liittyen henkilöön itseensä sekä hänen suunnitelmistaan edustajuuteen liittyen. Jos kiinnostunut henkilö soittaa puhelimitse, häneltä pystytään kyselemään enemmän ja hänestä saa yleensä paremman kokonaiskuvan. Jo olemassa olevat VIP-edustajat voivat rekrytoida tuttaviaan VIP-edustajiksi. Edustajille onkin voimassa jatkuvasti rekrytointikampanja, jossa uusista edustajista palkitaan rekrytoija elektroniikkatuotteilla. Jos jo toimiva edustaja kertoo tuttavastaan, joka haluaisi ryhtyä edustajaksi ja näin suosittelee tätä henkilöä, VIP Vescor luottaa, että kyseessä on edustajaksi sopiva henkilö.

ZEF Arviointikoneella pystyisi toteuttamaan kyselyn, jonka avulla VIP-edustajuudesta kiinnostunut henkilö voisi testata, onko hän sopiva henkilö VIP-edustajaksi. Kysely voisi olla pakko täyttää, jotta edustajaksi voisi päästä. Tämän kyselyn avulla VIP Vescor voisi olla varmempi, että kyseessä on henkilö, joka ottaisi VIP-edustajuuden tosissaan, eikä ostaisi vain omaan käyttöön, jolloin hän vie paikkakunnallaan paikan joltakin toiselta henkilöltä, joka olisi parempi myyjä. Lisäksi kyselyn täyttämällä VIP-edustajuudesta kiinnostuneet todella miettivät edustajaksi ryhtymistä; Onko heillä myyntityöhön riittävästi aikaa? Mistä he hankki-

vat asiakkaita? Onko mahdollisuutta varastointiin? Ovatko he todella tarpeeksi motivoituneita työhön?

Uusille VIP-edustajille voisi myös toteuttaa kyselyn, jonka avulla he voisivat miettiä, kuinka he aloittavat edustajan työn. Nykyisin uusille VIP-edustajille on käytössä starttitehtävä, jonka täyttämällä he saavat tuotepalkinnon. Starttitehtävässä uusi VIP-edustaja on yhteydessä kymmeneen potentiaaliseen asiakkaaseen ja tarjotaa heille VIPstore-valikoiman tuotteita. Starttitehtävään merkitään jokaisen henkilön nimi ja myyntitilanteen tulos. Tämän starttitehtävän voisi toteuttaa kyselyn muodossa ZEF Arviointikoneella sekä vielä laajentaa esimerkiksi myös uuden edustajan tekemään markkinointiin; tuotekuvaston jakamiseen, ilmoituksiin ilmoitustauluille, postilaatikkomainoksiin ja myyntikojuun tapahtumissa.

### 5.3 Jo toimivat VIP-edustajat

VIP Vescorin suurimmat ja tärkeimmät asiakkaat ovat heidän jo olemassa olevat VIP-edustajansa. Erilaisilla kyselyillä VIP-edustajilta saataisiin yritykseen käyttöön paljon kallisarvoisia vinkkejä ja ideoita, sillä VIP-edustajat näkevät asiat eri näkökulmasta ja asiakaslähtöisemmin kuin tukkumyyjä.

VIP-edustajille voisi olla koko ajan avoinna kysely, jossa tiedustellaan toiveita ja ideoita tuotevalikoimaan. VIP-edustajat ovat avainasemassa kuulemassa omien asiakkaidensa tuotetoiveita ja tiedottamassa niistä maahantuojuille. VIP-edustajat ovat itse aktiivisia koira-/kissaharrastajia, jotka kuulevat ensimmäisten joukossa uudista trendeistä ja tuotteista eri harrastuslajeissa.

VIP-edustajilta voitaisiin kyselyn avulla selvittää myös, miten heidän mielestään VIP Vescor voisi uudistaa, muuttaa tai tehostaa toimintaansa (mm. tilausten käsittely, tilausten pakkaaminen, toimitusajat, markkinointi, asiakaspalvelu) sekä tiedustella, millä keinoin VIP Vescor voisi palvella heitä nykyistäkin paremmin. VIP-



edustajat ovat VIP Vescorin kantava voima, joten heitä kannattaa palvella mahdollisimman hyvin.

Vuosittain vuoden lopussa VIP-edustajille voisi toteuttaa kyselyn, jossa tiedusteltaisiin, täyttyivätkö edustajan kuluvalle vuodelle asettamansa tavoitteet. Kyseisiä tavoitteita voisi olla esimerkiksi myynnin määrä, uusien asiakkaiden hankinta, markkinointi ja muu itsensä tunnetuksi tekeminen omalla paikkakunnalla. Lisäksi kysyttäisiin edustajan tavoitteista ja suunnitelmista seuraavalle vuodelle. Yksi tärkeä kysymys lisäksi olisi: ”Missä näet itsesi VIP-edustajana kahden tai kolmen vuoden kuluttua?” Tällä tavoin VIP Vescor pystyisi hieman herättelemään edustajiaan ja laittaisi heidät todella miettimään omaa toimintaansa ja sen tulevaisuutta. Lisäksi yritys saisi tärkeää tietoa edustajien tavoitteista ja näin tietoa kehittää omaa toimintaansa paremmin edustajiaan palvelemaan suuntaan.

VIP Vescorin tulevaisuuden tavoitteena on kasvattaa nykyisten edustajien myyntiä. ZEF Arviointikoneella voisi toteuttaa kyselyn, jossa VIP-edustajilta kysyttäisiin edustajien ostotottumuksista (kuinka usein tilataan, kannustaako nykyiset kampanjat ja tukkuerät tilaamaan enemmän), mitä VIP Vescor voisi tukkumyyjänä tehdä, jotta edustajien asiakkaat ostaisivat nykyistä enemmän ja useammin sekä lisäksi mikä edustajia kannustaisi ostamaan lisää (kampanjat, tuotekohtaiset alennukset, paljousalennukset, tarjoukset). Tässä kyselyssä voisi selvittää, kannustaisiko edustajien asiakkaita ostamaan esimerkiksi se, että joka kuukausi myytäisiin tietyn tuoteryhmän tuotteita alennuksella. Tuoteryhmä vaihtuisi kuukausittain. VIP Vescor mainostaisi esimerkiksi VIPstore-nettikaupan etusivulla sekä Koiramme –lehdessä, että syyskuun tarjouksena on Marsin trimmaussakset johonkin tiettyyn hintaan. Hinnan ei tarvitsisi olla montaakaan euroa normaalihintaa edullisempi, jotta asiakas kiinnostuisi ja menisi tutustumaan tuotteeseen ja mahdollisesti myös ostamaan kyseisen tuotteen edustajan luota. Tarjoustuotteet olisivat VIPstoren perusvalikoiman tuotteita, jotka asiakas on nähnyt monessa VIPstore-kuvastossa ja tällä tavoin mieltänyt tuotteen hyväksi ja toimivaksi.

## 5.4 Kasvattajakerholaiset

VIP-edustajien tärkeitä asiakkaita ovat Bento Kronen – ja 1st Choice – kasvattajakerhojen jäsenet. Nämä jäsenet ovat koirankasvattajia, jotka itse käyttävät koirilleen kyseisiä ruokamerkkejä. Tämän lisäksi he suosittelevat kyseistä täysravintoa pennunostajilleen. Pennunostajille annetaankin ruokamerkin pentupaketissa 5+1 Etukortti, jolla ostaja saa ostettuaan viisi tuotetta kuudennen VIP-edustajaltaan veloituksetta. Kyseisen suosittelun tuloksena VIP-edustajien asiakkaat lisääntyvät ja VIP Vescorin tuotemerkit saavat lisää tunnettavuutta. Kasvattajakerhon jäsen voi olla VIP-edustaja tai hänen asiakkaansa. 1st Choice-kasvattajakerhossa kerholaisille on pentupakettien lisäksi tarjolla omat kasvattajakerhon tuotteensa, jotka ovat 20 kg:n täysravintosäkkejä tavanomaisten 15 kg:n säkkien hinnalla.

Kasvattajakerholaisten ollessa erittäin tärkeitä käyttäjiä heitä ei saa unohtaa erilaisia kyselyitä suunnitellessa. Kasvattajakerhojen pitää palvella kasvattajia mahdollisimman hyvin, jotta he pysyvät valitsemansa ruokamerkin takana. Molempien kasvattajakerhojen jäsenille kannattaisi toteuttaa omat kyselynsä, jonka avulla selvitetäisiin, kuinka he päätyivät kyseiseen merkkiin, miksi he kuuluvat kerhoon, ovatko he tyytyväisiä kerhoon ja miten he haluaisivat sitä uudistettavan. Tämän kyselyn avulla VIP Vescor saa arvokasta tietoa kasvattajakerholaisistaan ja millä keinoin kerholaiset pysyvät tulevaisuudessakin ruokamerkin suosittelijoina.

## 5.5 Vähittäisasiakkaat

Yksi VIP Vescorin tulevaisuudentavoitteista on VIPstore-tuotevalikoiman tekeminen tunnetuksi yhä suuremmalle yleisölle. Vaikein asiakasryhmä on tavalliset koiran- /kissanomistajat, jotka eivät harrasta lemmikkinsä kanssa mitään. Heille koira tai kissa on lemmikki ja perheenjäsen, jonka kanssa lenkkeillään ja vietetään aikaa. Nämä omistajat eivät ole kovinkaan tietoisia lemmikkinsä hoidosta ja ruokinnasta.

Näiden ihmisten tavoittamisessa avainasemassa on sosiaalinen media ja yrityksen Internet-sivut. Tärkeintä näissä medioissa on saada ihmiset käymään säännöllisesti näillä Internet-sivuilla. Tämä edellyttää, että sivuilla on vaihtuvaa sisältöä, jota tullaan yhä uudestaan lukemaan. Lisäksi VIP Vescor voisi mainostaa toiminnastaan ja VIP-edustajistaan erilaisissa naisten- ja perhelehdissä, kuten MeNaiset, Perhe, Kotivinkki ja Anna.

ZEF Arviointikoneella pystytään toteuttamaan erilaisia pieniä kyselyitä Facebokiin sekä Internet-sivujen etusivulla. Tällaisia pieniä kyselyitä voisi hyödyntää toteuttamalla esimerkiksi Viikon kysymyksiä. Esimerkkikysymyksiä voisi olla: Oletko enemmän koira- vai kissaihminen? Oletko kokeillut VIPstore-valikoiman tuotteita? Lenkkeiletkö koirasi kanssa mieluummin asfaltti- vai hiekkateillä? Käytkö säännöllisesti koirapuistossa? Uusille Internet-sivuille on jo päätetty toteuttaa ZEF Arviointikoneella kysely, jonka avulla kyselyyn osallistuja löytää helposti koiralleen / kissalleen sopivan täysravinnon.

Koska yrityksen tavoitteena on tavoittaa uusia, potentiaalisia asiakkaita yhä enemmän, voisi myös toteuttaa kyselyn liittyen siihen, millaisilla Internetin sivuilla ja keskustelupalstoilla tavalliset koiranomistajat käyvät. Tällä tavoin voisi löytyä uusia kanavia heidän tavoittamisekseen.

Myös vähittäisasiakkaille voisi olla koko ajan avoinna kysely liittyen VIPstore-tuotevalikoimaan. Kyselyssä voisi selvittää, onko tuotevalikoimassa vielä puutteita ja mitä mieltä he ovat tuotteista. Vähittäisasiakkaille voisi myös toteuttaa äänestyksen: "Äänestä VIPstore-valikoiman lempituotteesi!" Lisäksi kysyttäisiin vielä perusteluita valinnalle. Tällä tavalla saataisiin selville, mitkä ovat kaikkein pidetyimpiä tuotteita..

## 6 TUTKIMUS VIP-EDUSTAJAPÄIVÄSTÄ 2010

### 6.1 Mikä on VIP-edustajapäivä?

Tämän opinnäytetyön tutkimuksellisenä osuutena tutkittiin ZEF Arviointikoneella toteutetun kyselyn avulla, kuinka hyvin VIP Vescor Oy onnistui VIP-edustajapäivän 2010 toteutuksessa sekä vertailtiin tuloksia vuoden 2009 kyselyn tuloksiin. VIP-edustajapäivät ovat VIP Vescor Oy:n edustajille vuosittain järjestettävä koulutus- ja myyinnedistämistapahtuma. Edustajapäivässä palkitaan edellisvuoden parhaita myyjiä, rekrytoijia ja muita ansioituneita VIP-edustajia. Päivä on osallistujille ilmainen sisältäen ohjelman ja ruuan sekä edustajalle että hänen avocilleen. Edustajapäivä on ollut viime vuosina yksipäiväinen ja järjestämisajankohta sijoittunut maaliskuulle. Järjestämispaikkana on ollut koulun liikuntasali. Vuonna 2010 edustajapäivä järjestettiin lauantaina 27. maaliskuuta. Vuonna 2009 edustajapäivään osallistui noin sata edustajaa ja vuonna 2010 123 edustajaa. Tänä vuonna edustajapäivästä tiedotettiin todella hyvin ja vuoden aikana oli aloittanut paljon uusia aktiivisia edustajia, mikä näkyi tämän vuoden osallistujamäärässä.

Vuonna 2009 VIP-edustajapäivää vietettiin maaliskuun alussa lauantaina 7.3. Tukkupäivän ohjelma sisälsi perinteiseen tapaan ajankohtaisia asioita ja palkitsemisia. Paikan päälle oli saapunut PLB International -tehtailta Robert W. Walterhouse, joka piti kattavan luennon koiran- ja kissanruokinnasta sekä 1st Choice -tuotteista. Eri-tyisesti luento keskittyi tuotteiden osalta uudistuneeseen kissanruokasarjaan ja uuden Pronature Holistic -täysravintosarjan esittelyyn, joka saapui valikoimaan tuotevalikoimaan alkuvuodesta 2010. Edustajat saivat itselleen 1st Choicen teknisen oppaan, josta löytyy paljon hyvää tietoa koiran- ja kissanruuista, niiden raaka-aineista sekä lisäaineista ja niiden vaikutuksista. Tiedontäyteinen päivä päätettiin perinteisesti VIP Vescorilla ostoskierroksella ja kahvitteluun.

Tämän vuoden ohjelmassa oli aamulla klo 8.30 vapaaehtoinen kirjanpitoluento, johon sai osallistua kaikki halukkaat. Itse virallinen ohjelma alkoi tunnin mittaisen kirjanpito-osuuden jälkeen. Aamupäivän VIP Vescor Oy puhui ajankohtaisista asioista. Iltapäivällä luennoi Belgiasta Versele-Lagan tehtaalta eläinlääkäri ja tuotekehityspäällikkö Dr. Werquin koiranruokinnasta ja Bento Kronen -tuotteista. Päivä huipentui Mato Valtosen motivointiluentoon. Viimeisenä ennen kotiin lähtöä koulun liikuntasalista siirryttiin VIP Vescorin omiin tiloihin, joihin edustajat pääsivät tutustumaan sekä tekemään ostoksia.

## 6.2 Kyselyn toteutus

ZEF Arviointikoneella toteutettiin kysely vuonna 2009 koskien VIP Vescorin VIP-edustajapäivää. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää, kuinka tapahtuman tiedottamisessa onnistuttiin sekä itse tapahtuman onnistuminen eri toiminnoiltaan. Tiedottamisesta oltiin erityisen kiinnostuneita, joten kyselyyn pääsi osallistumaan myös edustaja, joka ei osallistunut itse tapahtumaan. Tuolloin VIP Vescor osti kyselyn ZEF Solutions:ilta. VIP Vescor kuitenkin hankki oman lisenssin tuon kyselyn jälkeen, joten tänä vuonna yrityksen oli mahdollista toistaa itse edustajapäivätutkimus uudelleen samanlaisena, jotta pystytään vertailemaan, onko edellisvuoden virheistä opittu. Tämän vuoden kyselyn tutkimusongelma oli, pystyttiinkö edellisvuoden ongelmakohtiin tarttumaan ja parantamaan edustajapäivän antia.

Kyselyn kysymykset olivat samat kuin edellisvuonna, jotta vertailu olisi mahdollisimman vaivatonta. Koska tänä vuonna edustajapäivillä puhuivat eri luennoitsijat kuin edellisvuonna, heihin liittyvät kysymykset muutettiin. Lisäksi vuoden 2009 kyselyssä oli yksi huonosti aseteltu nelikenttäkysymys, joka korjattiin tämän vuoden kyselyyn. Silloin aiemminkin edustajapäivään osallistuneilta kysyttiin, kuinka hyvin edustajapäivän toteutus onnistui kokonaisuutena verrattuna viime vuosiin. Kysymyksen otsikko oli ”Onnistuminen kokonaisuutena verraten viime vuosiin”, mutta nelikentän y-koordinaatin otsikko oli ”Onnistuminen tänä vuonna” ja x-koordinaatin ”Onnistuminen viime vuosina”. Silloin siis kysyttiin kahta eri asiaa, joita ei voi mitata

yhdellä nelikenttäkysymyksellä. Tänä vuonna x-koordinaatin otsikkona olikin ”Onnistuminen verrattuna aiempiin”.

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan kyseessä on enemmän kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus kuin kvantitatiivinen, koska vaikka kyselyyn vastasikin tänä vuonna lähes kaksisataa edustajaa ja kysymykset olivat suurimmaksi osaksi tilastollisia nelikenttä- ja vaihtoehtokysymyksiä, kyselyn tavoitteena oli elämismaailman tutkiminen ja erilaiset merkitykset. Useimmiten induktio (aineistolähtöisyys) rinnastetaan laadulliseen tutkimukseen ja deduktio (teorialähtöisyys) puolestaan määrälliseen, mutta tällainen erottelu on kovin yksinkertaistava. Deduktiota ja induktiota ei tulisi pitää toistensa vastakohtina, kuten ei myöskään määrällistä ja laadullista tutkimusotetta tulisi nähdä kilpailevina ja toisensa poissulkevinä. Niin molempia päättelymuotoja kuin tutkimusotteitakin tarvitaan, toisinaan samassakin tutkimuksessa. Näin ollen tutkimus ei voi olla täysin yksisuuntaista, pelkästään joko teoriasta tai aineistosta lähtevää. Sen ei myöskään tarvitse olla mustavalkoista, joko kvantitatiivista tai kvalitatiivista.

Vuoden 2010 kysely avattiin keskiviikkona 30.3. aamulla VIP-edustajien omilla nettisivuilla, jotka ovat salasanan takana. Edustajapäivän osallistujille kerrottiin paikan päällä, että päivästä tullaan julkaisemaan kysely lähipäivinä edustajasivuilla sekä kehoitettiin kaikkia osallistumaan siihen. Lisäksi kyselystä tiedotettiin edustajasivujen Ajankohtaista-osiossa sekä edustajien foorumilla. Sähköpostilla lähetettiin kaikille edustajille muistutusviesti 7.4. ja kysely suljettiin 14.4.

### 6.3 Kyselyn mittarit

Edustajapäivän 2009 kysymykset ovat liitteenä 2 ja tämän vuoden kysymykset liitteenä 3. Perustietoina vastaajilta kysyttiin, onko hän sitoumusedustaja, kuinka usein hän tilaa, osallistuiko hän edustajapäivään 2010 ja haluaisiko hän osallistua edustajapäivään tulevaisuudessa. Näiden perustietokysymysten perusteella vastaaja ohjattiin oikeisiin lisäkysymyksiin.

Ei-osallistuneelta kysyttiin, miksi hän ei osallistunut edustajapäivään, millaiseksi hän mielsi edustajapäivän sisällön ennakkotiedotuksen perusteella (mm. edustajatiedotteet), minkä hän olettaisi edustajapäivän sisällön olleen sekä hänelle annettiin mahdollisuus antaa palautetta ja kehitysideoita ennakkotiedottamisesta ja päivän sisällöstä. Näiden kysymysten tarkoituksena oli selvittää, miksi kaikki edustajat eivät osallistuneet ja onko tiedottamisessa ja päivän sisällössä parantavaa, jotta päivään saataisiin enemmän osallistujia.

Osallistuneet jaettiin kyselyssä kahteen ryhmään sen mukaan, olivatko he osallistuneet edustajapäivään aikaisemminkin. Jos vastaaja oli osallistunut aiemminkin, hän vastasi lisäkysymyksiin ensikertaa osallistuneen mennessä vastaamaan suoraan kaikki osallistujille tarkoitettuihin kysymyksiin. Konkariosallistujilta kyseltiin, edustajapäivän onnistumisesta kokonaisuutena verrattuna viime vuosiin, käytännönjärjestelyiden, päivän sisällön ja ennakkotiedotuksen onnistumisesta sekä luentotilojen toimivuudesta aikaisempiin vuosiin verrattuna. Useampaan edustajapäivään osallistuneilta saatiin tällä tavoin arvokasta, kokonaisvaltaisempaa tietoa tämän vuoden edustajapäivän onnistumisesta.

Kaikilta tämän vuoden edustajapäivään osallistuneilta kysyttiin lopuksi useampi kysymys. Nelikenttäkysymyksenä (x-akselilla toimivuus ja y-akselilla tärkeys) kysyttiin motivoinnin ja innostamisen onnistumisesta, palkitsemisen onnistumisesta, edustajien haastatteluista, vinkeistä ja ohjeista oman toiminnan kehittämiseksi, arvunnoista, Dr. Werquinin luennosta, Mato Valtosen luennosta, muiden edustajien kanssa ajatusten vaihtamisesta, tukkuun tutustumisesta sekä tarjouksista. Vaihtoehtokysymyksillä kysyttiin, millaiseksi vastaaja mielsi edustajapäivän sisällön ennakkomarkkinoinnin perusteella sekä miksi vastaaja osallistui edustajapäivään. Kouluarvosanaa tiedusteltiin, kuinka hyvin edustajapäivä vastasi vastaajan odotuksia sekä Mato Valtosen luento ja kokonaisarvosanaa vuoden 2010 edustajapäivälle. Vapaapalautekysymyksinä tiedusteltiin, mitä vastaaja toivoisi lisää edustajapäivän sisältöön ja mistä vastaaja piti eniten tämän vuoden edustajapäivässä.

## 6.4 Tulosten analysointitapa

Yleisimmin kysymykset tullaan käsittelemään vastausten keskiarvojen perusteella. Ohjelmassa on oletuksena raportin tulostus absoluuttisilla arvoilla, mutta raportti on mahdollista tehdä myös suhteellisilla arvoilla, jolloin käytetään ZEF:n oma kehittämää z-scoring -menetelmää, jolloin keskiarvot asettuvat keskelle taulua ja pisteet hajoavat tasaisesti tauluihin. Tällä tavalla tuloksista saadaan poistettua ns. asenneväärästymät. Viime vuoden kyselyssä absoluuttisilla arvoilla mitattaessa vastauksissa ei ollut suuriakaan eroja, mutta suhteellisesti mitattuna tuli hyvin esille muutamat kehitystä vaativat asiat. Liitteinä olevissa raporteissa näkyy vastausten jakautuminen sekä absoluuttisesti että suhteellisesti, mutta tässä työssä analysoidaan tuloksia suhteellisen raportoinnin perusteella. Tulokset ovat liitteinä 3 ja 4. Suhteelliset taulukot erotetaan absoluuttisista siitä, että niissä lukee ”z-scored” oikeassa yläkulmassa.

## 6.5 Kyselyiden tulokset

Vuonna 2009 edustajapäiväkyselyyn vastasi 68 edustajaa ja tänä vuonna 179 (liite 4 ja 5). Tänä vuonna kyselyn toteutukseen ja siitä tiedottamiseen panostettiin edellisvuotta enemmän. Vastaajien määrä oli lähes kolminkertainen. Tänä vuonna vastustekniikka saattoi olla paremmin hallussa kuin edellisvuonna. Koska osallistuvia edustajia itse tapahtumassa oli 123, myös moni ei-osallistunut vastasi kyselyyn ja kertoi näin VIP Vescorille arvokasta tietoa, miksi ei osallistunut. Monella olikin jokin este osallistumisella, vaikka halukkuutta osallistua olisi ollut.

### 6.5.1 Vastaajien perustiedot

Kyselyyn vastanneista oli sitoumusedustajia tänä vuonna vähemmän kuin edellisvuonna (2009 95 % ja 2010 86 %, taulukko 1 ja 14). Tämä noin kymmenen prosen-



tin ero on selitettävissä osittain sillä, että näiden kahden kyselyn vastaajien määrää eivät ole lainkaan samaa määräluokkaa. Tänä vuonna edustajapäivään osallistui myös paljon uusia VIP-edustajia, jotka aloittavat yleensä tavallisina edustajina ja allekirjoittavat sitoumusedustajasopimuksen vasta, kun ovat saaneet toimintansa alkua pidemmälle ja näin pystyvät sitoutumaan kymmenen päivän toimitusaikaan.

Eri vuosien välillä ei ole juuri lainkaan eroa vastaajien tilaustiheyden suhteen. Sekä 2009 että 2010 vastaajat ovat tilanneet keskimäärin kerran tai kaksi kuukaudessa (taulukko 2 ja 15).

Tänä vuonna huomattavasti harvempi vastaajista osallistui edustajapäivään kuin 2009 (2010 34 % ja 2009 52 %, taulukko 3 ja 16). Tällöin myös ei-osallistuneita oli tänä vuonna enemmän (2010 52 % ja 2009 40 %, taulukko 3 ja 16). Ei-osallistuneista heitä, jotka olivat kuitenkin osallistuneet tapahtumaan aiempina vuosina, oli tänä vuonna enemmän (2010 15 % ja 2009 8 %, taulukko 3 ja 16). Tämän vuoden tuloksista VIP Vescor sai tietoa tulevaisuuden varalle, miten edustajia olisi mahdollista saada paremmin osallistumaan edustajapäivään tulevana vuosina.

Tärkeintä tämän vuoden tuloksissa viimevuotisiin verrattuna oli kuitenkin se, että suurempi osa vastaajista kuin viime vuonna haluaisi osallistua edustajapäivään tulevana vuosina (2010 96 % ja 2009 92 %, taulukko 4 ja 17). Tämän tiedon perusteella edustajapäivää pidetään tärkeänä koulutuspäivänä, johon kannattaa osallistua, jos haluaa onnistua mahdollisimman hyvin edustajan työssä.

#### 6.5.2 Ei osallistuneet

Molempien vuosien kyselyssä tärkeimmäksi syyksi siihen, ettei vastaaja osallistunut edustajapäivään, oli ajankohdan sopimattomuus (2010 68 % ja 2009 67 %, taulukko 5 ja 18). Tämän vaihtoehdon valinneiden vastausprosentit ovat todella lähellä toisiaan, vaikka vastaajien määrä ei ole kovinkaan helposti verrattavissa

toisiinsa. Molempina vuosina toiseksi eniten vastaajat kertoivat syyksi jonkin muun syyn. Tänä vuonna suurimmat syyt osallistumattomuuteen olivat lasten ja koirien hoito-ongelmat sekä liian pitkä matka. Edustajapäivästä aloitetaan tiedotus jo syksyllä, jolloin ainakin päivämäärä ilmoitetaan kaikille edustajille. Edustajilla on hyvin aikaa järjestää hoitaja, mutta tietenkään kaikille sitä ei järjesty. Suurimmalla osalla edustajista on useampia koiria ja myös lapsia. Virrat sijaitsee keskellä Suomea, mutta silti matka osoittautui monelle ongelmaksi. Useammalla oli myös muuta menoa samana päivänä. Tiedotus on ollut ajoissa, joten osallistuminen on jokaisen omassa harkinnassa. Muutama myös sairastui, eikä siksi päässyt osallistumaan. Yksittäisillä vastaajilla taloudellinen tilanne ei antanut periksi osallistua, he eivät saaneet töistä vapaata ja yhdellä esteeksi muodostui ruotsinkielinen äidinkielenä. Edustajapäivä pidetään suomeksi ja ulkomaiset luennoitsijat pitävät esityksensä englanniksi ja nämä luennot käännetään suomeksi. Viime vuonna syyt olivat samat kuin tänä vuonnakin; liian pitkä matka, muu meno, sairastuminen ja taloudellinen tilanne.

Heiltä, jotka eivät osallistuneet edustajapäivään, tiedusteltiin myös edustajapäivän sisällöstä ennakkotiedotuksen perusteella sekä millaista sisällön vastaajien oletettiin olleen. Tänä vuonna lähes puolet vastaajista oletti sisällön olleen ennakkotiedotuksen perusteella ajankohtaisista asioista tiedottamista. Kolmasosa vastasi hengennostatusta ja motivointia. Reilu kymmenen prosenttia vastasi sisällön puolestaan olleen tuotetiedon lisäämistä. Muutamat edustajat eivät olleet tutustuneet lainkaan ennakkomateriaaliin. Muutama vastaaja oletti sisällön olleen tukun tuotteisiin ja tiloihin tutustumista. Yksi vastaaja piti sisältöä tylsän ja tarpeettoman tiedon lisäämisestä. Tämän vastaajan kannattaisi miettiä, onko tarpeeksi motivoitunut toimimaan edustajana ja palvelemaan asiakkaitaan tarpeeksi hyvin. Viime vuonna lähes puolet vastaajista oletti sisällön olleen tuotetiedon lisäämistä ja kolmannes ajankohtaisista asioista tiedottamista. Myös viime vuonna kymmenesosa vastaajista ei ollut tutustunut lainkaan ennakkomateriaaliin. Muutama oletti sisällön olleen hengennostatusta ja motivointia ja tässä kyselyssä myös yksi arveli edustajapäivän olleen tylsän ja tarpeettoman tiedon lisäämistä (taulukko 6 ja 19).

Tänä vuonna yli puolet vastaajista oletti edustajapäivän sisällön olleen mielenkiintoista ja innostavaa, kolmannes tärkeän tiedon saamista ja kymmenesosa toisten edustajien kanssa ajatusten vaihtamista. Muutamat arvelivat edustajapäivän sisältäneen lähinnä edullisia tukkuostoksia. Edelliseenkin kysymykseen negatiivisesti suhtautunut vastaaja oli myös tähän kysymykseen vastannut edustajapäivän sisällön olleen pääosin turhaa ja tylsää. Tärkeintä VIP Vescorin kannalta on, että valtaosa vastaajista suhtautui edustajapäivään positiivisesti ja piti sitä kannattavana tapahtumana. Viime vuonna lähes puolet vastaajista oletti sisällön olleen tärkeän tiedon saamista ja lähes yhtä suuri osa mielenkiintoisena ja innostavana. Yksittäiset vastaajat vastasivat toisten edustajien kanssa ajatusten vaihtaminen, edulliset tukkuostokset ja muu-kohdan vastauksena: ”Samaa tietoa mitä saa luettua netin kauttaakin.” VIP Vescor ei pysty toimittamaan kokonaisen koulutuspäivän antia ja kaikkia yksityiskohtia Internetin kautta (taulukko 7 ja 20).

Kyselyssä oli vielä vapaa sana –osio palautteelle ja kehitysideoille ennakkotiedottamisesta ja edustajapäivän sisällöstä heille, jotka eivät tällä kertaa osallistuneet. Suurin osa vastaajista antoi tässä osiossa positiivista palautetta VIP Vescorille edustajapäivistä ja yleisesti yrityksen toiminnasta. Tämän palautteen avulla suunnitellaan seuraavaa edustajapäivää. Moni vastaaja antoi palautetta edustajapäivän ajankohdasta ja paikasta. Viime vuosina edustajapäivä on yleensä ollut maaliskuussa ja aiemmin myös syksyllä. Maaliskuuta on VIP Vescorilla pidetty hyvänä ajankohtana, koska pahimmat talvikelit ovat takana ja maaliskuu on vielä hiljaista koiranäyttelyiden osalta. Maaliskuussakin joitakin näyttelyitä on järjestetty, mutta edustajapäivä on pyritty sijoittamaan viikonloppuun, jolloin näyttelyitä ei olisi. Tämän palautteen perusteella on vaikea vetää yhteen, milloin ei-osallistuneet haluaisivat edustajapäivän järjestettävän. Ehdotuksia oli ympäri vuoden: helmikuussa, pääsiäisen aikaan, myöhemmin keväällä, tammikuussa tai helmikuun alussa, juuri kyseinen viikonloppu ei sovi, kesällä, marraskuussa. Kaikki ehdotukset tulivat yksittäisiltä vastaajilta, minkä perusteella on mahdotonta tietää, mikä olisi kaikkein sopivin ajankohta. Tapahtumapaikaksi yksittäiset vastaajat ehdottivat esimerkiksi jotakin pohjoisempaa paikkakuntaa.

Muutamit valittivat edustajien olevan eriarvoisessa asemassa, koska etuja saavat vain ne edustajat, jotka ovat paikalla edustajapäivänä. Näillä vastaajilla olisi ollut halukkuutta osallistua, mutta eivät tänä vuonna päässeet paikalle. Edustajapäivänä on myynnissä tarjoustuotteita ja osallistujat seuraavan kuukauden yhdessä tilauksessa ylimääräisen kymmenen prosentin alennuksen. Tällä alennuksella edustajia pyritään houkuttelemaan osallistumaan edustajapäivään. On selvää, että he, jotka eivät pysty osallistumaan, ovat tästä närkästyneitä, mutta toisaalta moni, joka todella haluaa osallistua, järjestää asiansa niin, että osallistuminen onnistuu. VIP Vescor voisi kehitellä muitakin kannustavia kampanjoita tai pienempiä koulutustilaisuuksia. Tämän vuoden edustajapäivänä tiedotettiin ensimmäisen kerran yhteis-tilausten lopettamisesta 1.5. alkaen niiden aiheuttamien ongelmien, mielipahan ja kaikkiin osallisiin liittyvän ylimääräisen vaivan vuoksi. Muutamit vastaajat kertoivat olevansa erittäin pahoillaan tästä päätöksestä ja siitä, ettei VIP Vescorin joustavuus asiakkaita kohtaan on heikentynyt. He myös puntaroivat edustajuuden lopettamista.

Yksi vastaaja toivoisi edustajapäivän sisältöön: ”Tuotetietoutta, etukäteen voisi kysellä edustajilta mitä ongelmia on, mikä sujuu hyvin ja siitä voisi olla kaikille kerrottuna hyötyä toisille.” Tätä palautetta VIP Vescorin kannattaisi miettiä ja mahdollisesti hyödyntää. Eräs osallistunut oli vastannut tukussa käymisen olleen mukava kokemus, mutta luentojen kestäessä iltapäivää pitkämatkalaisena ei ollut mahdollista tehdä rauhassa ostoksia. Joukossa oli myös yksi negatiivisempi vastaus: ”Varmaan ihan hyvä niille ketä tällainen kiinnostaa. Itselläni ei ole aikaa lähteä viikonlopuksi istuskelemaan luennoille.”

Edellisvuoden vapaa sana -osioissa ehdotettiin myös eri ajankohtia ja paikkoja edustajapäivälle: keväällä/alkukesästä, eri paikkakunnilla, jolloin kaikilla olisi tasapuolinen mahdollisuus osallistua, Virtain koiranäyttelyn yhteydessä, joku muu paikkakunta (vastaaja ei tule osallistumaan niin kauan kuin tapahtuma järjestetään Virroilla). Lisäksi yksi vastaaja toivoi kaksipäiväistä tapahtumaa. Kaksikin vastaaja halusivat tässä kohdassa antaa palautetta uusien, tulevien tuotteiden tiedottamisesta edustajille. He toivoisivat, että varsinkin isommista ja kalliimmista tuotteista

tiedotettaisiin hyvissä ajoin, jotta edustajat eivät ehtisi ostaa kyseistä tuotetta jostakin muualta.

Muutamat antoivat tässä kohdassa myös positiivista palautetta: ”Kiitos” ja ”Ihan ajoissa tuli tiedotus eikä siinä mitään muuttamista.” Joku vastaaja halusi antaa palautetta myös paperista hinnastojen postittamisesta. Hänen mielestään ne ovat turhia ja sähköiset hinnastot ovat paremmin ajan tasalla. Eräs vastaaja ei kokenut tarpeelliseksi osallistumista edustajapäivään: ”En näe osallistumista tärkeänä, koska omasta mielestäni pystyn samat asiat opiskelemaan kirjallisesta materiaalista. Hengennostatuksesta en ole muuten kiinnostunut. Olen aikuisena suorittanut menestyksellisesti paljon etäopintoja, joten minulle asioiden itseopiskelu ei ole vierasta.”

### 6.5.3 Osallistuneet ja aiemminkin osallistuneet

Tämä vuonna edustajapäivään osallistuneista yli puolet (57 %) oli osallistunut tapahtumaan aiemminkin ja loput olivat ensimmäistä kertaa mukana. Vuonna 2009 aiemminkin osallistuneiden osuus oli suurempi 68 % (taulukko 8 ja 21).

Aiemmin osallistuneilta kysyttiin, miten tänä vuonna onnistuttiin kokonaisuutena ja tiettyjen osa-alueiden kohdalla edellisiin vuosiin verrattuna. Kokonaisuudessaan onnistuminen edellisiin vuosiin oli molempina vuosina parempi kuin aiempina. Absoluuttisesti mitattuna myös kyseisen vuoden onnistuminen oli hyvä, 2009 vielä hieman tätä vuotta parempi. Suhteellisesti mitattuna vuoden 2009 edustajapäivä oli jonkin verrankin parempi kuin 2010, myös verrattuna aiempiin vuosiin (taulukko 9 ja 22).

Molempina vuosina ennakkotiedotus on onnistunut erittäin hyvin. Vuoden 2010 tiedotus oli erinomainen ja vuoden 2009 erinomainen verrattuna aiempiin vuosiin. Vuonna 2010 seuraavaksi parhaiten onnistuttiin käytännönjärjestelyissä. Eniten parannettavaa on edustajapäivän sisällössä ja luentotilojen toimivuudella. Vuonna

2009 toiseksi parhaiten onnistuttiin päivän sisällössä ja parannettavaa eniten oli luentotilojen toimivuudella ja käytännönjärjestelyjen toimivuudessa (taulukko 9 ja 22).

#### 6.5.4 Kaikki osallistuneet

Kaikilta osallistuneilta, olivatpa he ensimmäistä kertaa mukana tai jo useamman kerran ollut mukana, kysyttiin ensimmäisenä, millaiseksi vastaaja mielsi edustajapäivän sisällön ennakkotiedotuksen perusteella. Molempien vuosien tuloksissa vastatuin vaihtoehto oli pääosin tuotetiedon lisääminen (2010 34 % ja 2009 47 %). Myös seuraavissa vaihtoehtoissa oli molempina vuosina sama järjestys: toiseksi eniten vastattiin pääosin ajankohtaisista asioista tiedottaminen (2010 30 % ja 2009 32 %), kolmanneksi pääosin motivointi (2010 23 % ja 2009 9 %) ja neljänneksi pääosin tukun tiloihin ja tuotteisiin tutustuminen sekä tukkuostokset (2010 9 % ja 2009 6 %). Tämän vuoden kaksi muu-kohdan vastausta olivat: ”Jätin Venäjän koiranäyttelymatkan väliin sen takia kun kuvittelin että koulutuksessa voisi olla esittely uudesta sarjasta. Ja siis ehdottoman tärkeää asiaa...” ja ”Motivointi ja tuotetieto”. Vuoden 2009 kaksi vastausta olivat: ”erittäin mielenkiintoinen luento eläinten ravitsemuksesta ja muonien koostumuksista” ja ”useiden aik kokemusten perusteella tiesin suunnilleen koulutuksen kulun. Eli en osaa vastata tähän.” (taulukko 12 ja 25).

Kouluarvosana sille, kuinka hyvin edustajapäivä vastasi osallistujien odotuksia, oli vuonna 2010 8+ (absoluuttinen) ja 5 ½ (suhteellinen). Vuoden 2009 arvosana oli 8 ½ (absoluuttinen) ja 6 ½ (suhteellinen). Vuonna 2009 onnistuttiin näin ollen hieman paremmin (taulukko 11 ja 24).

Tänä vuonna lähes puolet osallistui edustajapäivään, koska he halusivat pysyä ajan tasalla ajankohtaisista asioista. 14 % halusi lisää tuotetietoa. Kymmenen prosenttia valitsi muu-vaihtoehtoon ja vastasivat seuraavasti: ”Kaikki näistä kohdista.”, ”Mato Valtonen”, ”Pidän tätä hienona etuna edustajille, mukava tulla!”, ”halusin py-

syä ajantasalla, motivaatiota lisää, tuotetietoutta lisää, tutustua tukkuun ja tuotteisiin”, ”kaikki yllämainitut” ja ”yleinen kiinnostus siitä millainen edustajapäivä olisi”. Vajaa kymmenen prosenttia vastaajista halusi tutustua tukun tiloihin ja tuotteisiin ja hieman pienempi osa halusi hyödyntää edustajapäivän 10 % lisäalennuksen. Muutamat vastaajista halusi tulla vastaanottamaan rekrytointipalkinnon, lisää motivaatiota tai tavata muita edustajia ja vaihtaa heidän kanssaan ajatuksia. Viime vuonna kolmannes vastaajista halusi pysyä ajan tasalla ajankohtaisista asioissa ja toinen kolmannes halusi lisää tuotetietoutta. Kymmenesosa halusi lisää motivaatiota edustajuuteen ja toinen kymmenesosa halusi saada edustajapäivän 10 % lisäalennuksen. Yksittäiset vastaajat halusivat tavata muita edustajia tai tutustua tukkuun ja tuotteisiin. Yksi vastaaja osallistui ulkomaisen luennon vuoksi (taulukko 13 ja 26).

Seuraavaksi kysyttiin edustajapäivän sisällön eri osa-alueista toimivuus-tärkeys – nelikenttäkysymyksenä (taulukko 10 ja 23). Ajankohtaisia asioita pidettiin tänä vuonna keskitärkeinä ja varsin toimivina. Viime vuonna toimivuus oli samaa luokkaa, mutta ajankohtaisia asioita pidettiin hieman tärkeämpinä kuin tänä vuonna. Motivoinnissa ja innostamisessa onnistuttiin huomattavasti paremmin tänä vuonna kuin viime vuonna. Tämä johtui todennäköisesti Mato Valtosen erittäin innostavasta ja mukaansa tempaavasta luennosta, josta suurin osa osallistuneista piti. Viime vuonna motivointia ja innostamista ei pidetty läheskään yhtä tärkeänä ja toimivana kuin tänä vuonna.

Palkitsemisissa onnistuttiin hyvin samalla tavalla molempina vuosina. Niitä ei pidetty kovinkaan tärkeinä eikä siksi niin toimivina. Palkitsemiset tuntuvat olevan edustajien mielestä edustajapäivän sisällössä vain välttämättömyys. Edustajien haastatteluja ei pidetä myöskään erityisen tärkeinä tai toimivina vuoden 2009 tulosten perusteella. Tämän vuoden edustajahaastatteluja ei voi tulkita (tulos ei yhtään tärkeä eikä lainkaan toimiva), koska ne jäivät epähuomiossa tänä vuonna toteuttamatta.

Edustajat eivät ole ilmeisesti viime vuosina saaneet kovastikaan vinkkejä tai ohjeita oman toiminnan kehittämiseksi, koska molempina vuosina tätä osa-aluetta ei ole

pidetty erityisen toimivana, vaikkakin kohtuullisen tärkeänä. Tässä voisi olla yksi kehittämisen paikka, koska varsinkin uudet edustajat kaipaisivat käytännön vinkkejä. Edustajille voisi hyvissä ajoin ennen seuraavaa edustajapäivää toteuttaa ZEF Arviointikoneella kyselyn, mitä he tarkalleen ottaen toivoisivat edustajapäivään tukun osioon.

Arvontoja ei pidetty kumpanakaan vuonna tärkeinä, mutta kohtuullisen toimivina kuitenkin. Arvonnat rytmittivät pitkää päivää ja loivat yhteenkuuluvuuden tunnetta. Kaikilla oli yhtäläiset mahdollisuudet voittaa arvonnassa tuotepalkinto. Kuten vapaassa palautteessakin käy ilmi, joitakin osallistujia harmittaa, että vain paljon ostavia edustajia palkitaan.

Vuoden 2009 edustajapäivän paras ja toimivin osuus oli PLB Internationalin luento 1st Choice- ja Pronature-tuotteista. Nelikentässä tämän kysymyksen numero on aivan oikeassa yläkulmassa, joten luentoa ei olisi voitu arvioida enää paremmin. Tämä kyseinen luennoitsija oli erittäin asiantunteva, mutta lisäksi hyvä ja rento puhumaan, vaikka luento oli kokonaisuudessaan erittäin asiallinen. Tämän vuoden luento Versele Lagan ruokinnasta ja Bento Kronen-tuotteista ei vastaajien mukaan ollut lainkaan niin toimiva ja tärkeä kuin viimevuotinen. Versele Lagan luennoitsija oli paljon asialinjaisempi ja vakavampi puhuja kuin PLB Internationalin. Käsiteltävät aiheet olivat monelle vanhalle edustajalle jo tuttuja, minkä vuoksi luennosta ei mahdollisesti pidetty niin paljon kuin viimevuotisesta. Koska viimevuotinen luento oli monen mielestä todella hyvä ja monet tämän vuoden osallistujista osallistui myös viime vuonna, tämän vuoden luennoitsijalle luotiin todella suuret ennakkoodotukset, jotka eivät välttämättä täysin täyttyneet.

Tämän vuoden ehdottomasti pidetyin osio oli Mato Valtosen luento, joka olikin arvioitu nelikenttään niin hyvin kuin mahdollista. Kouluarvosanaksi vastaajat antoivat Madolle 9 +, mikä on todella hyvin vaativilta osallistujilta. Vapaissa palautteissa Matoa kiiteltiin kovasti, joten tämä luento oli todellinen menestys. Mato myi luennon jälkeen myös kirjoittamaansa kirjaa Noh, sano naakka ku nokka katkes. Ihmeelliset seikkailuni uusmediamaailmassa, jonka todella moni kuulija halusi ostaa. Kirjat riit-



tivät juuri ja juuri kaikille halukkaille. Tämä luento oli yhtä suuri menestys kuin viime vuoden PLB Internationalin luento, jos ei jopa vielä suurempi.

Muiden edustajien kanssa ajatusten vaihtaminen onnistui varsin samalla tavalla molempina vuosina. Tämä vuonna sitä pidettiin hieman onnistuneempana ja tärkeämpänä kuin viime vuonna. Tämä osio oli vastaajien mielestä niin tärkeydessä kuin toimivuudessaakin keskitasoa. Myös tukkuun tutustuminen onnistui tämä vuonna hieman viime vuotta paremmin. Vastauksista näkee, että tukkuun tutustuminen on yksi tärkeimmistä edustajapäivän sisällöistä. Tarjouksissa onnistuttiin puolestaan paremmin viime vuonna kuin tänä vuonna. Vuonna 2009 tarjoukset on vastattu aivan yhtä toimiviksi kuin saman vuoden menestysluento ja tärkeydessä ne ovat myös toisena heti luennon jälkeen. Tämä vuonna tarjouksia pidettiin kohtuullisen tärkeinä, muttei kovinkaan toimivina. Ilmeisesti itse tarjoukset olisivat voineet olla paremmat, mutta tänä vuonna VIP Vescorin vanhoissa ahtaissa tiloissa oli todella kova ruuhka, mikä varmasti vaikuttaa tämän osa-alueen vastauksiin.

Lopuksi kysyttiin kokonaiskouluarvosanaa edustajapäiville. Tänä vuonna se oli absoluuttisesti mitaten  $8 \frac{1}{2}$  ja suhteellisesti  $6 +$ . Viime vuoden vastaavat arvosanat olivat  $9 -$  ja  $7 \frac{1}{2}$ . Molempina vuosina kokonaisarvosana oli parempi kuin arvosana siitä, kuinka hyvin edustajapäivä vastasi odotuksia.

#### 6.5.5 Toiveita edustajapäivän sisältöön

Tänä vuonna selvästi eniten toivottiin edustajapäivän sisältöön tuotetietoutta sekä ravitsemus- ja terveysluentoja. Yksi vastaaja toivoi myös puolueettoman, ei minikään ruokamerkin asiantuntijan luentoa ruokinnasta. Monen mielestä edustajapäivänä käsiteltiin nykyisellään sopivasti kaikkea tarvittavaa. Useamman mielestä päivän aikataulu oli liian kiireinen, joten jatkossa voisi miettiä, kuinka aikataulusta saisi hieman leppoisamman. Useampi toivoi myyntiargumentteja, markkinointivinkkejä sekä vinkkejä asiakkaan kohtaamiseen. Useampi toivoisi jatkossa myös parempia tarjouksia ja alennuksia edustajapäivän tukkuostoksille. Tukussa oli tänä vuonna

kovasti ruuhkaa liian pienien tilojen vuoksi, joten muutama ehdotti tukkukierrokselle porrastamista (esimerkiksi aakkosjärjestys tai uudet edustajat pääsisivät ennen vanhoja). Vaikka moni toivoi lisää huippuluennoksia maailmalta, yksi vastaaja toivoi ”suomenkielistä koulutusta ja enemmän maalaisjärjelle käännettynä”.

Kirjapitoluentoa oli toivottu jo pitkään ja tänä vuonna se toteutettiin. Valitettavasti muutaman mielestä luennon sisältö oli liian pintapuolinen ja vaikeaselkoinen, joten he eivät saaneet siitä kaikkea mahdollista irti. Muutama toivoi toimivampaa luentotilaa, jossa olisi kunnolliset tuolit. Yksi vastaaja toivoi tilastotietoa, kuinka kauan edustaja on toiminut ja kuinka paljon on aloittaneita ja lopettaneita edustajia. Yksi vastaaja antoi palautetta, että tämän vuoden ruokintaluennoksilla oli useampi asiavirhe. Eräs vastaaja toivoi myös lisää edustajien haastatteluja ja toinen palkitsemisia myös muille kuin suurille yrittäjille. Sisältöön ja VIP Vescorin toimintaan toivottiin myös seuraavia asioita: ”Uutuuksien esittelyä, edustajatuotteita pitäisi olla paremmin esillä ja edullisempia tai enemmän niissä tarjouksia, saisi näkyvyyttä lisää. Pelkät pisteet eivät riitä.” ja ”Kanadalaisten ja Belgialaisten ”myyntitykkien” markkinointi vinkkejä ja vastaväitteiden käsittelyä, mieluusti jopa paikallisten myyntityötä tekevien puheenvuoroja vaikkapa internetin skypen välityksellä”.

Vuonna 2009 moni vastaajista oli tyytyväinen edustajapäivän sisältöön sellaiseenaan. Ruokintaluentoa pidettiin erityisen hyvänä. Useampi toivoi sisältöön lisää tuotetietoutta ja lisää ruokintaluentoja. Moni haluaisi kuulla muiden edustajien kokemuksista ja että olisi aikaa keskusteluun. Muutama toivoi lisää motivointia ja positiivista koulutusta. Muutamien mielestä aikataulu päivälle oli liian kireä ja he olisivat halunneet käydä asioista rauhallisemmin läpi. Useampi toivoi myös markkinointivinkkejä. Useampi vastaaja toivoi myös luentoa Bento Kronen – ruokasarjasta, koska se on ollut viime vuosina hieman sivussa. Yksi toivoi lisää ajankohtaisten asioiden käsittelyä ja toinen materiaalia etukäteen, jolloin siihen voisi tehdä omia merkintöjä luennon aikana.

### 6.5.6 Edustapäivän paras sisältö

Tänä vuonna edustajapäivästä selvästi eniten kiitosta annettiin Mato Valtosen esityksestä, sillä todella suuri osa vastasi Madon olleen paras anti. Monet vastaajista pitivät sekä Madon että Bento Kronenin luennosta. Useampi vastasi kokonaisuuden olleen parasta. Useampi vastasi parhaana sisältönä tukkuun ja henkilökuntaan tutustumisen, ajankohtaiset asiat ja uutuuudet, arvonnat ja ylimääräisen alennuksen. Muutama vastaaja toisaalta ei pitänyt Mato Valtosen esityksestä ja hänen mielestään sen olisi voinut jättää pois: ”Varsinkin Mato Valtosen luento vaikutto joltakin lahkotoiminnalta.”

Viime vuonna ehdottomasti paras osio oli PLB Internationalin ruokintaluento. Useampi piti päivästä kokonaisuudessaan. Muutamat kiittelivät tiedotuksista, henkilökuntaan ja tukkuun tutustumisesta, tarjouksista ja ylimääräisestä alennuksesta. Yhden mielestä ruoka oli erittäin hyvää ja toisen mielestä kaikki muu oli ok paitsi ruoka.

### 6.5.7 Palautteet ja kehitysideat

Suurin osa tämän vuoden vapaapalautteista oli positiivista ja vastaajat kiittelivät tukkua antoisan edustajapäivän järjestämisestä ja hyvistä ruokapöydän antimistä. Muutamat antoivat palautetta Bento Kronen –esityksen luennoitsijalle, koska hänen esityksessään oli asiavirheitä ja liikaa perustietoa. Tukkukierroksella oli tänä vuonna hieman ruuhkaa ja siksi muutama vastaaja toivoisi jatkossa porrastamista. Palautetta tuli myös tarjoustuotteiden loppumisesta kesken ja huonoista tarjouksista. Useammalta tuli kiitosta siitä, että sai ottaa avecin mukaan. Muutamat pitivät Mato Valtosen luentoa turhana.

Yksi vastaaja olisi toivonut tukkuhintoja paremmin sille tukkukierrokselle. Eräs vastaaja piti erittäin hyvänä asiana, että ylimääräisen alennuksen saa käyttää vasta myöhemmin, eikä edustajapäivänä niin kuin käytäntö aikaisemmin oli. Muutama

vastaaja toivoi kaksipäiväistä edustajapäivää, sijaintia pohjoisemmaksi tai pienempiä koulutustilaisuuksia eri puolelle Suomea. Erästä vastaajaa oli edustajapäivänä häirinnyt vanhojen edustajien ylimielinen asenne ja etuilu. Yksi vastaaja ei löytänyt edustajapäivän paikkaa ja eksyi pahasti. Tähän asiaan on syytä puuttua seuraavaa tilaisuutta järjestettäessä. Yksi toivoi edustajapäivän ajankohdaksi huhtitoukokuuta. Muutamat toivoivat tässäkin palauteosiossa mukavampia ja toimivampia luentotiloja. Yhden mielestä ruoka- ja kahvitauot veivät liian suuren osan päivästä. Muutamat toivat tässä osiossa esille tyytymättömyytensä yhteistilausten lopettamisesta. VIP Vescorilla oli päätöstä tehdessä tiedossa, että moni edustaja ei tästä päätöksestä pidä, joten näihin negatiivisiin palautteisiin oli varauduttu etukäteen.

Myös vuoden 2009 vapaapalautteet olivat suurimmaksi osaksi erittäin positiivia ja innostuneita; päivä oli antoisa, tiedotus toimi ja ajankohta hyvä. Muutaman mielestä päivän aikataulusta oli tehty liian tiukka. Muutamaa vastaajaa harmitti muutamien edustajien työkeät puheenvuorot. Toinen vastaaja halusi, että puheenvuoroista ilmoitettaisiin etukäteen, jotta niihin osaisi varautua. Yhden vastaajan mielestä ennakotiedottamisessa kannattaisi käyttää enemmän houkuttimia, jotta edustajat saataisiin liikkeelle, koska hänen mielestään edustajapäivä on hyödyllinen tapahtuma jokaiselle. Tämä VIP Vescorin kannattaisi huomioida.

Eräs vastaaja toivoi parempaa tiedotusta tukusta, milloin loppuneita tuotteita tulee lisää. Toinen vastaaja puolestaan antoi palautetta ruokintaluennon tulkkauksesta. Hänen mielestään se oli paikoin ontuvaa ja epäselvää ja tulkkaja olisi voinut seistä lähempänä luennoitsijaa. Edustajapäiviä toivottiin järjestettävän vuoden mittaan useampia eri puolilla Suomea. Eräs pitkämatkalainen olisi toivonut päivän alkavan hieman myöhemmin, mutta toisaalta poislähtö olisi venynyt. Eräs vastaaja ei pitänyt ruuasta. Yksittäinen vastaaja piti sähköistä kyselyä hankalana ja olisi toivonut paperiversiota, jolloin kyselyyn olisi ollut helpompi syventyä. Yksi vastaaja halusi tässä kohdassa kertoa tyytymättömyydestään rahtihintojen ja rahtivapauden korotuksiin.

Lopuksi erittäin iloinen ja positiivinen palaute: ”Tukussa varastohenkilökunnalla kiitos auton pakkausavusta sekä ystävällisestä palvelusta. Samoin kaikille muillekin, ei ole vielä tullut epäystävällistä ihmistä tässä tukussa vastaan. kiitos myös tuotteista joita on ilo myydä kun suurimmassa osassa on hinta-lattu suhde kohdallaan. Ja ruoat mitä myymme ovat laadukkaita ja hinnoiltaan kilpailukykyisiä ...tosi asiassa paljon edeullisempia kuin suurin osa markkinoilla olevista koiranruoista.”

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 7.1 Yhteenveto edustajapäivän 2010 onnistumisesta

Kokonaisuudessaan tämän vuoden edustajapäivän järjestelyissä ja toteutuksessa onnistuttiin hyvin (taulukko). Tiedotus tapahtui riittävän hyvissä ajoin. Kukaan kyselyyn vastanneista ei kertonut syyksi poisjäännilleen, ettei tiennyt, milloin edustajapäivä pidetään. Asia erikseen ovat edustajat, jotka eivät ole motivoituneita myyntityöhönsä ja tämän vuoksi he eivät omasta päätöksestään olleet tutustuneet ennakkomateriaaliin lainkaan. Tähän seikkaan VIP Vescorin on erittäin vaikea vaikuttaa.

Osallistujissa lähes puolet oli ensikertalaisia, mikä oli huima parannus viime vuoteen, varsinkin kun ottaa huomioon, että tänä vuonna osallistujia oli ennätysmäärä (taulukko). Edustajapäivän sisältö kokonaisuutena oli valtaosasta vastaajista onnistunut (taulukko). Toki aina joku toivoisi väljempää aikataulua ja toinen puolestaan kireämpää. Päivä alkoi kauan toivotulla kirjanpitoluennolla, joka sai pääosin hyvää palautetta, vaikka muutamat olisivat toivoneet luennoille hieman maalaisjärkisempää lähestymistä. VIP Vescorin omaa osiota tiedottamisesta ja ajankohtaisista asioista pidettiin hyvänä ja tiiviinä. Uutuustuote koirankoppi sai useammalta vastaajalta kiitosta. Eläinlääkäri Dr. Werquinin luentoa koiranruokinnasta ja Bento Kronen - tuotteista pidettiin yleisesti hyvänä, vaikkakin useamman mielestä luento oli liian perustietoa. Monen mielestä oli todella hyvä, että Bento Kronen -ruuat olivat tänä vuonna hyvin esillä, koska ne ovat viimevuosien edustajapäivillä hieman taka-alalla. Kyseinen luennoitsija oli hieman vakavampi ja asialinjaisempi puhuja kuin viimevuotinen 1st Choice -ruokamerkin luennoitsija, josta osallistujat pitivät todella kovasti. Tämän vuoksi tämän vuoden ruokintaluento ei ollut aivan yhtä suuri menestys kuin viimevuotinen.

Mato Valtosen luentoa erittäin suuri osa vastaajista piti todella loistavana, mistä todella moni vastaaja mainitsikin vapaapalautteessa. Seuraavalle edustajapäivälle

on haastavaa kehittää yhtä hyvä vetonaula. Tukkukierrosta ja -ostoksia pidettiin mukavana ja onnistuneena. Varsinkin uudet edustajat olivat mielissään päästes-  
sään tutustumaan tukkuun. Useampi toivoi tukkukierrokselle porrastamista, koska  
tänä vuonna suuren osallistujamäärän vuoksi VIP Vescorin tiloissa oli välillä kovin  
ahdasta. Tämä ongelma lienee poistuvan uuden, suuremman hallin valmistuttua.  
Useampi vastaajista kiitteli osallistuneille annettavasta 10 % ylimääräisestä alen-  
nuksesta yhdessä tukkuutilauksessa edustajapäivää seuraavan kuukauden aikana,  
mutta monet pitivät edustajapäivän tarjouksia huonoina ja niukkoina. Osa tarjous-  
tuotteista loppui myös kesken.

Sisältöön toivottiin seuraavina vuosina varsinkin lisää tuotetietoutta, markkinointi-  
vinkkejä sekä kokeneiden edustajien vinkkejä käytännön toimiin, kuten myymiseen,  
markkinointiin ja asiakaskohtaamisiin. Monet toivoivat lisäksi vapaata keskustelua  
ja ajatustenvaihtoa edustajien kesken, mikä onnistuisi parhaiten kaksipäiväisillä  
edustajapäivillä, jolloin ensimmäisen päivän iltana aikaa jutella ja istua iltaa. On-  
gelmana sisällön suunnittelussa on se, että kaikkia osallistujia on mahdotonta miel-  
lyttää, koska jotkut osallistujista ovat vasta juuri aloittaneet edustajina ja jotkut ovat  
toimineet edustajina jo monien vuosien ajan. Jos kaikille on sama sisältö, on väis-  
tämätöntä, että toisen mielestä ohjelma on liian pintapuolista ja toisten mielestä  
liian vaikeaa sisäistää. Erittäin moni vastaajista ja tänä vuonna osallistuneista jäivät  
odottamaan innoissaan seuraavaa edustajapäivää, joten kokonaisuudessaan  
edustajapäivä oli varsin onnistunut (taulukko).

Viime ja tämän vuoden edustajapäivien sisällöt olivat hieman erilaiset, joten on vai-  
kea sanoa, onnistuttiinko tänä vuonna paremmin kuin viime vuonna. Tänä vuonna  
osallistujia oli ennätysmäärä, joten sen suhteen järjestelyt toimivat todella hyvin.  
Viime vuoden edustajapäivän kohokohta oli monen mielestä 1st Choicen luento ja  
tänä vuonna puolestaan Mato Valtonen. Luentojen teemat olivat hyvin erilaiset;  
koiranruokinnan yksityiskohtainen tieto vastaan hengennostatus. Lisäksi osallistu-  
massa oli merkittävä määrä aiemminkin tapahtumaan osallistuneita edustajia, joi-  
den tyytyväiseksi palveleminen on vuosi vuodelta työläämpää, koska heidän vaati-  
vuustasonsa kasvaa jokaisen osallistumiskerran jälkeen.

TAULUKKO Tärkeiden lukujen vertailu tapahtuman onnistumisen kannalta  
Kouluarvosanat absoluuttinen arvo/suhteellinen arvo

	2010	2009
Kokonaisarvosana	6+/8½	7½/9-
Odotustentäytymisarvosana	5½/8+	6½/8½
Osallistuminen ensimmäistä kertaa	43%	32%
Osallistumishalu seuraavalla kerralla	96%	92%

## 7.2 Johtopäätöksiä ZEF Arviointikoneen hyödyntämisestä

ZEF Arviointikonetta pystytään hyödyntämään VIP Vescorilla erittäin monipuolisesti sen eri toiminnoissa. Kyselyohjelmalla pystytään yrityksessä toteuttamaan sekä erittäin laajoja että suppeampia kyselyitä. Tällä hetkellä yrityksen suurimpana ongelmana on, ettei kenelläkään yrityksen työntekijöistä ole aikaa normaalien työtehtäviensä ohessa suunnitella ja toteuttaa kyselyitä. On totta, että varsinkin laajempien kyselyiden suunnitteluun kuluu aikaa, mutta huomion arvoista on, että kysely tekeminen ja toteutus ZEF Arviointikoneella on erittäin nopeaa ja vaivatonta ohjelman helppokäyttöisyyden ja pitkälle viedyn toteutuksen vuoksi.

VIP Vescorilla on toiminnassaan erittäin monia eri osa-alueita, joissa se pystyy hyödyntämään ZEF Arviointikonetta. Yrityksellä on monia eri asiakas-ryhmiä, joille se pystyy toteuttamaan erilaisia kyselyitä, joiden avulla hyötyy sekä asiakas että VIP Vescor. Kyselyiden avulla VIP Vescor pystyy palvelemaan tätäkin tärkeää asiakasryhmää ja toteuttamaan heidän tarpeensa mahdollisimman hyvin. VIP Vescor saa kyselyiden avulla paljon arvokasta tietoa asiakkaistaan ja heidän toiveistaan, mikä auttaa asiakaspalvelun parantamisessa entisestään. Asiakkaat puolestaan saavat kyselyiden avulla kokea oikeasti vaikuttavansa VIP Vescorin toimintaan.



Sosiaalinen media on nykyaikaa ja siellä on oltava, jos yritys haluaa näkyä. Kasvumarkkinointikoulutuksessa onkin todettu esimerkiksi Facebookin olevan todella hyvä paikka VIP Vescorille tulla entistäkin tunnetummaksi varsinkin tavallisten koiran- ja kissanomistajien, jotka eivät tiedä yrityksestä ja sen tuotteista välttämättä vielä yhtään mitään, keskuudessa. Myös jo vakiintuneet asiakkaat tuntevat kuuluvansa VIPstore-faniryhmään saadessaan vastata erilaisiin kyselyihin ja näin he tuntevat pystyvänsä vaikuttamaan omalta osaltaan esimerkiksi tulevaan tuotevalikoimaan.

Nyt olisi tärkeää saada ZEF Arviointikoneen käyttö rutiiniksi VIP Vescorin jokapäiväisessä toiminnassa. Ohjelmaan pitää valita vastuhenkilö, joka opettelee lisää sen käyttöä, jotta se olisi mahdollisimman helppoa ja vaivatonta. Kun ohjelman käyttäminen ja hyödyntäminen tulee tutuksi, ohjelmaa pystytään käyttämään VIP Vescorilla erittäin monipuolisesti.

## LÄHTEET

- E-lomake. 2010. E-lomakkeen käyttöopas. [Verkkojulkaisu]. Luettu 26.10.2010. <https://e-lomake.fi/ohje/E-lomake-3-kayttoohje.pdf>
- Korkeamäki, A., Pulkkinen, I & Selinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- KvantiMOTV. 2010. Postikyselyaineiston kokoaminen. [Verkkojulkaisu]. Päivitetty 26.8.2010. Luettu 26.10.2010. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/postikysely/postikysely.html>
- Lampinen, H. VIP Vescor Oy:n toimitusjohtaja. 2010. Haastattelu 15.8.2010. Haastattelija Rajala, K.
- Laukkanen, S. 2004. Asiakastyytyväisyys. [Verkkojulkaisu]. Tampereen Teknillinen Korkeakoulu. Tulostettu 26.10.2010. <http://butler.cc.tut.fi/~jan/.../2004/Asiakastyytyvaisyys220904.ppt>
- Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Osakekustannusyhtiö Pohjantähti.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Luettu 19.9.2010. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>
- Syrjä, K. 6.1.2010. Aamulehti. [Verkkojulkaisu]. Luettu 25.9.2010. <http://www.aamulehti.fi/uutiset/talous/muona-myydaan-suoraan-syojille/166257>
- ZEF Arviointikone. 2010. ZEF Arviointikoneen käyttöohje. [Verkkojulkaisu]. Luettu 31.5.2010. <http://www.zef.fi/docs/fi-arviointikone-manuaali.pdf>

ZEF Solutions. 2010. [Verkkosivut]. Luettu 31.5.2010.  
<http://zef.fi/fi/arviointikone.php>

Muona myydään suoraan syöjille

Aamulehti 06.01.2010 - 12:22 (Luotu: 05.01.2010 - 21:22)

Palkittu: Virtolainen VIP Vescor tuo koiranruokaa ja tarvikkeita



Ihan vaan tiedoksi: kirjainyhdistelmä VIP ei tämän jutun yhteydessä tarkoita ihmistä, vaan eläintä (*Very Important Pet*). Virtolaisen Hannu Lampisen luotsaama VIP Vescor tuo maahan koiranmuonaa Belgiasta ja Kanadasta. Taantumasta on bisnekselle vain hyötyä, koska lemmikkien määrä tunnetusti kasvaa. Yritys on iskenyt todelliseen markkinarakoon: karvaturreja on enemmän kuin koskaan. Viime vuonna rekisteröitiin ennätysmäärä, 53 000 koiraa.

Liikeidea Ruotsista

Kaiken kaikkiaan Suomessa arvellaan olevan jo yli puoli miljoonaa ihmisen parasta ystävää. Ja niiden omistajat haluavat pitää niistä hyvää huolta. Välillä vähän liiankin hyvää.

- Ajattelin, etten koskaan ota valikoimaamme koiranrattaita, mutta nyt varastosta löytyy niitäkin, Lampinen myöntää. Kaikki alkoi koiranruoan maahantuonnista reilu kymmenen vuotta sitten. Lampinen nappasi idean kaveriltaan Ruotsista.

- Emme myy ruokaa liikkeille, vaan suoraan kasvattajille ja aktiiviharrastajille. He tuovat valikoiman lähelle asiakasta ja tarjoavat henkilökohtaisen käyttökokemuksen tuotteista. Lampisen tavoitteena on kasvattaa jälleenmyyjien määrä tuhanteen. Vuosien saatossa yrityksen tuotevalikoima on kasvanut koiranruoasta kissanmuonaan ja erilaisiin tarvikkeisiin.

#### Uudet tilat tulossa

Myynnin tukena käytetään kaksi kertaa vuodessa julkaistavaa kuvastoa, joka on Lampisen mukaan heidän tärkein markkinointityökalunsa. Lisäksi yritys käy primelessä vuoden tärkeimmissä koiratapahtumissa. Bisnes on paisunut vuosien saatossa niin, että nykyiset tilat Virtain Sampolassa ovat jääneet pieniksi. Uutta 3 000 neliön hallia aletaan rakentaa valtatievarrelle ensi keväänä.

- Painopiste on siirtymässä entistä enemmän omiin tuotteisiin. Yritämme jatkossa kasvattaa myös vientiä. Omia paikallisten alihankkijoiden valmistamia tuotteita ovat muun muassa lastuvillasta tehtävä koirankopin kuivike, kuppitelineet, lämmitettävät koirankupit ja pentulakanat. Ensi vuonna yritys tuo markkinoille myös uuden luomuruokasarjan.

Lampisella on itsellään neljä koiraa ja kaksi kissaa, jotka toimivat apuna tuotekehittelyssä. Cama, Käry ja Kiri kulkevat isäntänsä mukana myös hirvijahdissa. Lilo on seurakoiria. Kissojen Mikon ja Maikin työnä on pitää myyrät ja hiiret loitolta.

- Hyvästä ruoasta on ainakin se hyöty, että säästää eläinlääkärikuluissa. Ei ole tarvinnut omia elukoita paljon lääkäriä käyttää. (Syrjä 2010)

## Vastaaminen

Ohessa on vastauslomake. Jokainen kappale sisältää joukon kysymyksiä tai väittämiä. Näiden kysymys- tai väittämäjoukkojen vieressä on kysymystyyppin mukainen vastausalue, esim. jana tai nelikenttä. Janalle ja nelikenttään vastaus merkitään kirjoittamalla kysymyksen numero siihen kohtaan taulua, mikä vastaa mielipidettäsi kyseiseen kysymykseen/väittämään. Vastausvinkki: Etsi ensin sopiva kohta vaakasuunnassa ja vasta tämän jälkeen pystysuunnassa. Monivalintakysymyksessä kysymyksen numero kirjoitetaan valintojen perään. Vapaan tekstipalautteen voit antaa paperin alalaitaan tai kääntöpuolelle. Muista merkitä kysymyksen numero myös vapaapalautetta antaessasi.

### 1 Perustiedot

#### 1. Oletko sitoumusedustaja (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Olen
- 2. En ole

#### 2. Kuinka usein tilaat (Jana)

#### 3. Osallistuitko VIP-edustajapäivään 7.3.2009 (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Kyllä
- 2. En
- 3. En, mutta olen osallistunut aiemmin

#### 4. Haluaisitko osallistua edustajapäiville tulevina vuosina (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Kyllä
- 2. En

## 2 En osallistunut

Liite 2: 2 (5)

## 1. Miksi et osallistunut edustajapäivään? (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Ajankohta ei sopinut minulle
- 2. En saanut järjestettyä kuljetusta
- 3. En pidä edustajapäivään osallistumista tärkeänä
- 4. En ole kiinnostunut oman edustajuuteni tehostamisesta tai myynninkehityksestä
- 5. En tiennyt että edustajapäivät järjestetään 7.3.2009
- 6. En tiedä mikä on edustajapäivä
- 7. Muu, mikä

## 2. Millaiseksi mielsit edustajapäivän sisällön ennakotiedotuksen perusteella? (mm. edustajatiedotteet) (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Pääosin ajankohtaisista asioista tiedottaminen
- 2. Pääosin hengennostatus ja motivointi
- 3. Pääosin tuotetiedon lisääminen
- 4. Pääosin mielestäsi tylsän ja tarpeettoman tiedon lisääminen
- 5. Pääosin tukun tiloihin ja tuotteisiin tutustuminen
- 6. En ole tutustunut edustajapäivien ennakotiedotusmateriaaliin
- 7. Muu, mikä:

## 3. Olettaisın edustajapäivien sisällön olleen... (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Pääosin mielenkiintoista ja innostavaa
- 2. Pääosin tärkeän tiedon saamista
- 3. Pääosin toisten edustajien kanssa ajatusten vaihtamista
- 4. Pääosin edullisten tukkuostosten tekemistä
- 5. Pääosin turhaa ja tylsää
- 6. Muu, mikä:

## 4. Vapaa sana, anna palautetta/kehitys ideoita ennakotiedottamisesta ja edustajapäivän sisällöstä (Vapaapalaute)

## 3 Osallistuneet

Liite 2: 3 (5)

## 1. Oletko osallistunut edustajapäiville aikaisemmin? (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. En, olin ensimmäistä kertaa edustajapäivillä
- 2. Kyllä, olen osallistunut aikaisempinakin vuosina

## 5 Aiemmin osallistuneet

1. Onnistuminen kokonaisuutena verraten viime vuosiin (Nelikenttä)
2. Käytännönjärjestelyiden onnistuminen (Nelikenttä)
3. Edustajapäivien onnistuminen sisällöltään (Nelikenttä)
4. Edustajapäivien luentotilojen toimivuus (Nelikenttä)
5. Ennakkotiedotuksen onnistuminen edustajapäivistä (Nelikenttä)



## 5 Kaikki osallistuneet

Liite 2: 4 (5)

1. Millaiseksi mielsit edustajapäivän sisällön ennakkomarkkinoinnin perusteella? (mm. edustajatiedotteet) (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Pääosin ajankohtaisista asioista tiedottaminen
- 2. Pääosin motivointi
- 3. Pääosin tuotetiedon lisääminen
- 4. Pääosin tukun tiloihin ja tuotteisiin tutustuminen sekä tukkuostosten tekeminen
- 5. Muu, mikä

2. Kuinka hyvin edustajapäivät vastasivat odotuksiasi (Jana)

3. Miksi osallistuit edustajapäiville? (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Halusin pysyä ajan tasalla ajankohtaisissa asioissa
- 2. Halusin tulla vastaanottamaan rekrytointipalkinnon
- 3. Halusin lisää motivaatiota edustajuuteeni
- 4. Halusin tavata muita edustajia ja vaihtaa heidän kanssaan ajatuksia
- 5. Halusin lisää tuotetietoa
- 6. Halusin tutustua tukun tiloihin ja tuotteisiin
- 7. Halusin edustajapäivän tilauksesta ylimääräisen 10 % alennuksen
- 8. Halusin tulla, koska edustaja lähistöltä pyysi mukaan seuraksi.
- 9. Muu, mikä:

4. Mielenpitemisi ajankohtaisista asioista edustajapäivillä (Nelikenttä)

5. Motivoinnin ja innostamisen onnistuminen (Nelikenttä)

6. Palkitsemisten onnistuminen (Nelikenttä)

7. Edustajien haastattelut (Nelikenttä)

8. Vinkit ja ohjeet oman toiminnan kehittämiseksi (Nelikenttä)

9. Arvonnat (Nelikenttä)

10. PLB int. luento 1st Choice – ja Pronature tuotteista (Nelikenttä)

11. Muiden edustajien kanssa ajatusten vaihtaminen (Nelikenttä)

12. Tukkuun tutustuminen (Nelikenttä)

13. Tarjoukset (Nelikenttä)

14. Mitä toivoisit enemmän edustajapäivän sisältöön? (Vapaapalaute)

15. Mistä pidit eniten edustajapäivässä?

(Vapaapalaute)

Liite 2: 5 (5)

16. Kouluarvosana 7.3.2009 olleille edustajapäiville (Jana)

Vapaa sana, anna palautetta/kehitys ideoita ennakkotiedottamisesta ja edustajapäivästä

## Vastaaminen

Ohessa on vastauslomake. Jokainen kappale sisältää joukon kysymyksiä tai väittämiä. Näiden kysymys- tai väittämäjoukkojen vieressä on kysymystyyppin mukainen vastausalue, esim. jana tai nelikenttä. Janalle ja nelikenttään vastaus merkitään kirjoittamalla kysymyksen numero siihen kohtaan taulua, mikä vastaa mielipidettäsi kyseiseen kysymykseen/väittämään. Vastausvinkki: Etsi ensin sopiva kohta vaakasuunnassa ja vasta tämän jälkeen pystysuunnassa. Monivalintakysymyksessä kysymyksen numero kirjoitetaan valintojen perään. Vapaan tekstipalautteen voit antaa paperin alalaitaan tai kääntöpuolelle. Muista merkitä kysymyksen numero myös vapaapalautetta antaessasi.

### 1 Perustiedot

#### 1. Oletko sitomusedustaja? (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Olen
- 2. En ole

#### 2. Kuinka usein tilaat? (Jana)

#### 3. Osallistuitko VIP-edustajapäivään 27.3.2010? (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Kyllä
- 2. En
- 3. En, mutta olen osallistunut aiemmin

#### 4. Haluaisitko osallistua edustajapäiville tulevina vuosina? (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Kyllä
- 2. En

1. En osallistunut

Liite 3: 2 (4)

1. Miksi et osallistunut edustajapäivään? (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Ajankohta ei sopinut minulle
- 2. En saanut järjestettyä kuljetusta
- 3. En pidä edustajapäivään osallistumista tärkeänä
- 4. En ole kiinnostunut oman edustajuuteni tehostamisesta tai myynninkehityksestä
- 5. En tiennyt että edustajapäivät järjestetään 27.3.2010
- 6. En tiedä, mikä on edustajapäivä
- 7. Muu, mikä

2. Millaiseksi mielsit edustajapäivän sisällön ennakkotiedotuksen perusteella? (mm. edustajatiedotteet) (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Pääosin ajankohtaisista asioista tiedottaminen
- 2. Pääosin hengennostatus ja motivointi
- 3. Pääosin tuotetiedon lisääminen
- 4. Pääosin mielestäsi tylsän ja tarpeettoman tiedon lisääminen
- 5. Pääosin tukun tiloihin ja tuotteisiin tutustuminen
- 6. En ole tutustunut edustajapäivien ennakkotiedotusmateriaaliin
- 7. Muu, mikä:

3. Olettaisın edustajapäivien sisällön olleen... (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Pääosin mielenkiintoista ja innostavaa
- 2. Pääosin tärkeän tiedon saamista
- 3. Pääosin toisten edustajien kanssa ajatusten vaihtamista
- 4. Pääosin edullisten tukkuostosten tekemistä
- 5. Pääosin turhaa ja tylsää
- 6. Muu, mikä:

4. Vapaa sana, anna palautetta/kehitys ideoita ennakkotiedottamisesta ja edustajapäivän sisällöstä (Vapaapalaute)

## 2 Osallistuneet

Liite 3: 3 (4)

## 1. Oletko osallistunut edustajapäiville aikaisemmin? (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. En, olin ensimmäistä kertaa edustajapäivillä
- 2. Kyllä, olen osallistunut aikaisempinakin vuosina

## 3 Aiemmin osallistuneet

1. Onnistuminen kokonaisuutena viime vuosiin verrattuna (Nelikenttä)
2. Käytännönjärjestelyiden onnistuminen (Nelikenttä)
3. Edustajapäivien onnistuminen sisällöltään (Nelikenttä)
4. Edustajapäivien luentotilojen toimivuus (Nelikenttä)
5. Ennakkotiedotuksen onnistuminen edustajapäivistä (Nelikenttä)

## 4 Kaikki osallistuneet

## 1 Millaiseksi mielsit edustajapäivän sisällön ennakkomarkkinoinnin perusteella? (mm. edustajatiedotteet) (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Pääosin ajankohtaisista asioista tiedottaminen
- 2. Pääosin motivointi
- 3. Pääosin tuotetiedon lisääminen
- 4. Pääosin tukun tiloihin ja tuotteisiin tutustuminen sekä tukkuostosten tekeminen
- 5. Muu, mikä

## 2. Kuinka hyvin edustajapäivät vastasivat odotuksiasi? (Jana)

## 3. Miksi osallistuit edustajapäiville? (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Halusin pysyä ajan tasalla ajankohtaisissa asioissa
- 2. Halusin tulla vastaanottamaan rekrytointipalkinnon

- 3. Halusin lisää motivaatiota edustajuuteeni Liite 3: 4 (4)
- 4. Halusin tavata muita edustajia ja vaihtaa heidän kanssaan ajatuksia
- 5. Halusin lisää tuotetietoa
- 6. Halusin tutustua tukun tiloihin ja tuotteisiin
- 7. Halusin edustajapäivän tilauksesta ylimääräisen 10 % alennuksen
- 8. Halusin tulla, koska edustaja lähistöltä pyysi mukaan seuraksi
- 9. Muu, mikä:

4. Mielenpääni ajankohtaisista asioista edustajapäivillä (Nelikenttä)
5. Motivoinnin ja innostamisen onnistuminen (Nelikenttä)
6. Palkitsemisten onnistuminen (Nelikenttä)
7. Edustajien haastattelut (Nelikenttä)
8. Vinkit ja ohjeet oman toiminnan kehittämiseksi (Nelikenttä)
9. Arvonnat (Nelikenttä)
10. Dr. Werquinin luento ruokinnasta ja Bento Kronen -tuotteista (Nelikenttä)
11. Mitä olit mieltä Mato Valtosen luennosta? (Nelikenttä)
12. Kouluarvosana Mato Valtosen luennolle (Jana)
13. Muiden edustajien kanssa ajatusten vaihtaminen (Nelikenttä)
14. Tukkuun tutustuminen (Nelikenttä)
15. Tarjoukset (Nelikenttä)
16. Kouluarvosana 27.3.2010 olleille edustajapäiville (Jana)
17. Mitä toivoisit enemmän edustajapäivän sisältöön? (Vapaapalaute)
18. Mistä pidit eniten edustajapäivässä? (Vapaapalaute)

3.6 Vapaa sana, anna palautetta/kehitys ideoita ennakotiedottamisesta ja edustajapäivästä

Vastaamassa (%)

Lopettanut (%)

76 (87.4)

68 (78.2)

76 (87.4)

68 (78.2)

## A. Perustiedot

1. Oletko sitoumusedustaja (76) (EOS: Taulukko 1  
1)

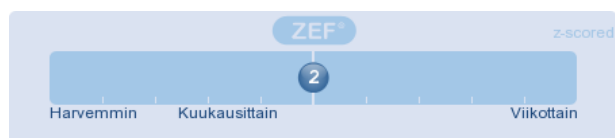
2. Kuinka usein tilaat (75) (EOS: 0)

3. Osallistuitko VIP-edustajapäivään  
7.3.2009 (76) (EOS: 1)

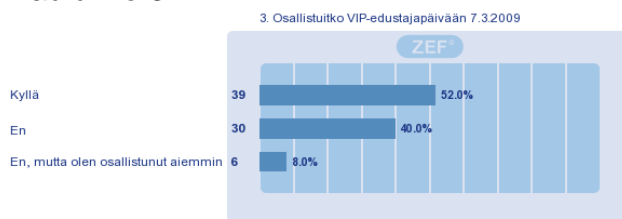
4. Haluaisitko osallistua edustajapäiville  
tulevina vuosina (76) (EOS: 2)



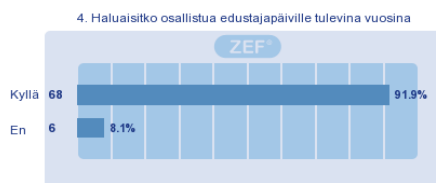
Taulukko 2



Taulukko 3



Taulukko 4



## B. En osallistunut

## Liite 4: 2 (10)

1. Miksi et osallistunut edustajapäivään? (30) (EOS: 0)
2. Millaiseksi mielsit edustajapäivän sisällön ennakkotiedotuksen perusteella? (mm. edustajatiedotteet) (30) (EOS: 0)
3. Olettaisın edustajapäivien sisällön olleen... (30) (EOS: 0)
4. Vapaa sana, anna palautetta/kehitysideoita ennakkotiedottamisesta ja edustajapäivän sisällöstä (9) (EOS: 0)

Taulukko 5

Ajankohta ei sopinut minulle

En saanut järjestettyä kuljetusta

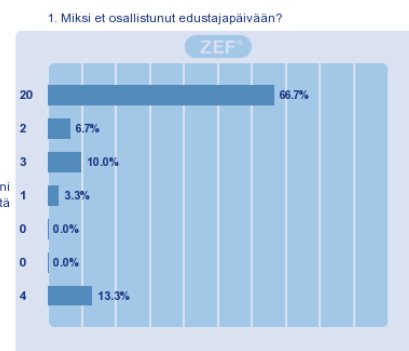
En pidä edustajapäivään osallistumista tärkeänä

En ole kiinnostunut oman edustajuuteni tehostamisesta tai myynninkehityksestä

En tiennyt että edustajapäivät järjestetään 7.3.2009

En tiedä mikä on edustajapäivä

Muu, mikä:



Taulukko 6

Pääosin ajankohtaisista asioista tiedottaminen

Pääosin hengennostatus ja motivointi

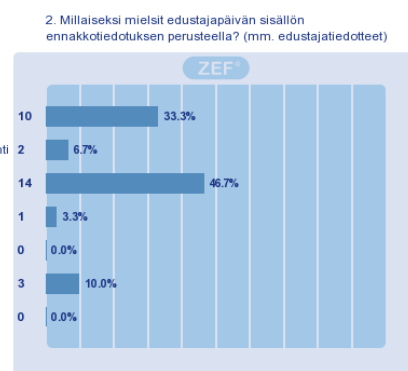
Pääosin tuotetiedon lisääminen

Pääosin mielestäsi tylsän ja tarpeettoman tiedon lisääminen

Pääosin tukun tiloihin ja tuotteisiin tutustuminen

En ole tutustunut edustajapäivien ennakkotiedotusmateriaaliin

Muu, mikä:



Taulukko 7

Pääosin mielenkiintoista ja innostavaa

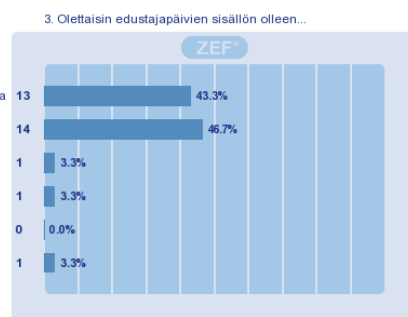
Pääosin tärkeän tiedon saamista

Pääosin toisten edustajien kanssa ajatusten vaihtamista

Pääosin edullisten tukkuostosten tekemistä

Pääosin turhaa ja tylsää

Muu, mikä:



## Monivalintojen kommentit

## 1. Miksi et osallistunut edustajapäivään?

Muu, mikä

- AJANKOHTA keväämmälle. Esim toukokuun alku olisi hyvä. Talvella en halua

ajaa 400km talvikelissä. En yksinkertaisesti uskalla. :( Ja täältä päin ei kyytiä saa, ja kyydissä oleminen ei kylläkään poista pelkoa talvella autossa olemista.

- paikka liian kaukana

- sairastuin flunssaan

- tämän hetken rahallinentilanne (hoitovapaalla),lapsen hoitoasiat (isä päivystää),koirien hoito (pentu ei ole oma,6kk mun vastuulla).Lisäksi epäröin jatkaa edustajana.



## 3. Olettaisin edustajapäivien sisällön olleen...

Liite 4: 3 (10)

Muu, mikä:

- samaa tietoa mitä saa luettua netin kauttakkin

## Vapaapalautteet

## 4. Vapaa sana, anna palautetta/kehitys ideoita ennakkotiedottamisesta ja edustajapäivän sisällöstä

- Edelleen toivon, että edustajapäivät olisivat keväällä/alkukesästä. Ihan pitkien matjoen takiakin.

- Edestajapäivät voi pitää välillä eri paikkakunnilla jolloin kaikilla on tasapuolinen mahdollisuus osallistua.

- Edustajanpäivän ajankohta voisi olla parempi esimerkiksi Virtain näyttelyn yhteydessä? Jolloin edustaja voisi osallistua näyttelyyn ja tulla edustajapäiville samana viikonloppuna...

- Edustajapäivään en osaa mitään kommentoida mutta tiedottamiseen jonkin verran.

Eli olisi kiva tietää mitä kalliimpia tuotteita on suunnitteilla myyntiin. Mulle kävi esim. pyörällisen trim.pöydän kanssa niin et tilasin Peten koiratarvikkeesta pienen trim.pöydän kun vipiltä ei juuri silloin sellaista saanut (luulin et poistui myynnistä) ja viriteltiin itse renkaat alle :-)) pari viikkoa sen jälkeen ilmestyi vipiltä renkaalliset pöydät myyntiin. Fööninkin kerkesin hommata juuri...

- Onneks teltan tulo on ollut koko-ajan tideossa ja nyt tarkemmat tiedotkin :-))

Sen tilaankin heti kun vaan myyntiin tulee..toivottavasti niitä riittää :-)) Joten jos tukku suunnittelee noiden isompien ja kalliimpien tuotteiden myyntiin ottoa niin vinkkasu meille edustajille jotta voisimme odottaa ja kastoa saammekko senkin sitten vipin kautta.

- Kiitos

- Ihan ajoissa tuli tiedotus eipä siinä mitään muuttamista.

- Niin kauan kun edustajapäivät ovat Virroilla, en tule niihin osallistumaan. Joskus voisitte suunnitella edustajapäivät jonnekin muualle, mutta sitten tietysti päivien yhteydessä oleva myynti jäisi pois, joka taas osaltaan kannustaa aika monia osallistumaan.

- En näe osallistusta tärkeänä, koska omasta mielestäni pystyn samat asiat opiskelemaan kirjallisesta materiaalista. Hengennostatuksesta en ole muuten kiinnostunut. Olen aikuisena suorittanut menestyksellisesti paljon etäopintoja, joten minulle asioiden itseopiskelu ei ole vierasta.

- Olen uusi edustaja enkä ole ennestään edustajapäiville osallistunut. Harmittavasti flunssan takia en nyt päässyt. Toivottavasti en vuonna parempi onni.

Onko päiviä mahdollista järjestää vaikka kaksi kertaa vuodessa?

- Paperisia hinnastoja ym. on turha postittaa edustajille. Niiden hävittämisessä on vain kova työ kun ei viitsi paperikeräykseen kantaa sellaisenaan.

- Itse luotan PDF hinnastojen olevan paremin ajantasalla

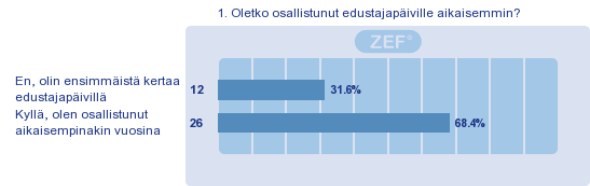
- moni asiakkaani kaipaa koirien kissojen kuppien alle sellaista kaukaloa. materiaali muovi tai vastaava.

## C. Osallistuneet

Liite 4: 4 (10)

1. Oletko osallistunut edustajapäiville aikaisemmin? (38) (EOS: 0)

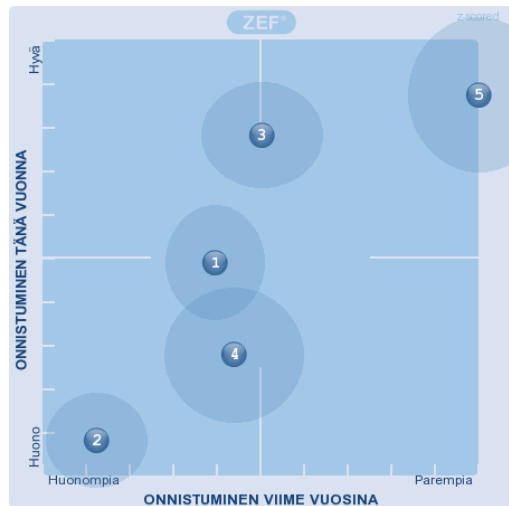
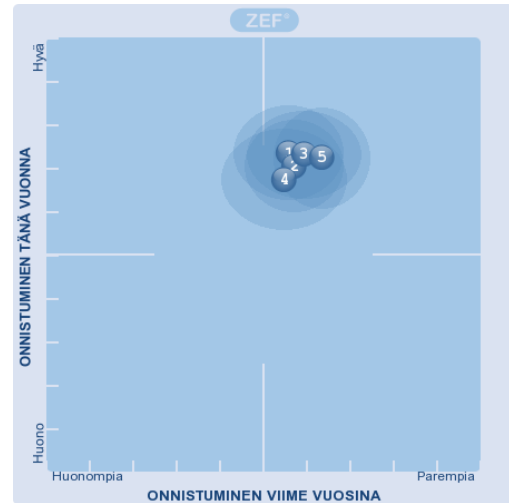
Taulukko 8



## D. Aiemmin osallistuneet

1. Onnistuminen kokonaisuutena verraten viime vuosiin (25) (EOS: 0)
2. Käytännönjärjestelyiden onnistuminen (24) (EOS: 0)
3. Edustajapäivien onnistuminen sisälöltään (23) (EOS: 0)
4. Edustajapäivien luentotilojen toimivuus (22) (EOS: 0)
5. Ennakkotiedotuksen onnistuminen edustajapäivistä (22) (EOS: 0)

Taulukko 9

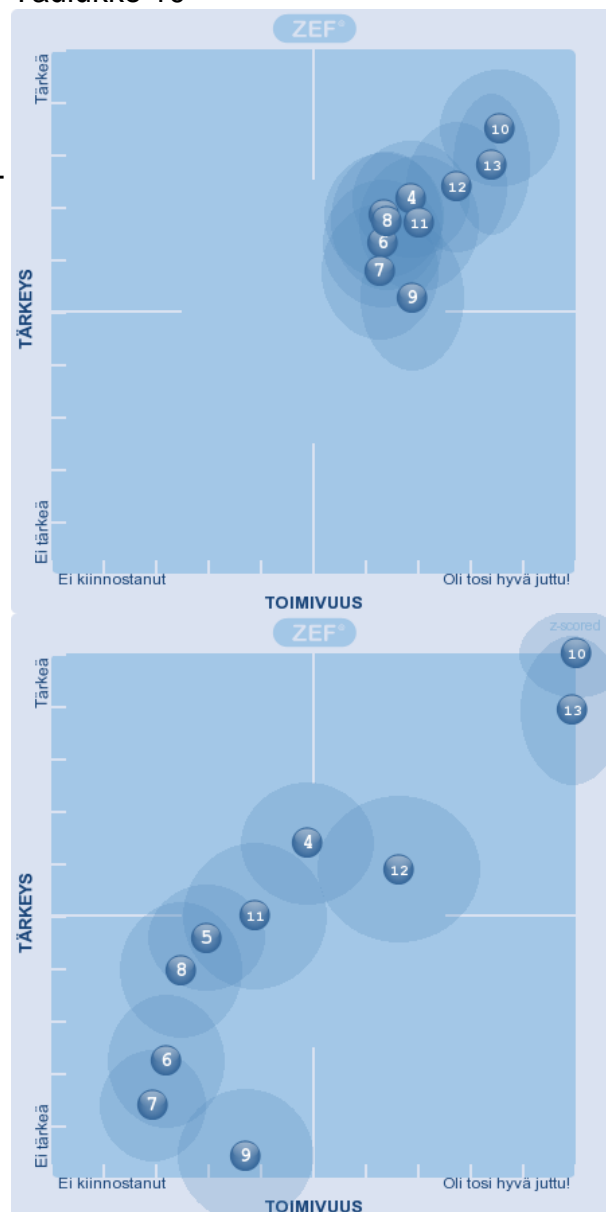


## E. Kaikki osallistuneet

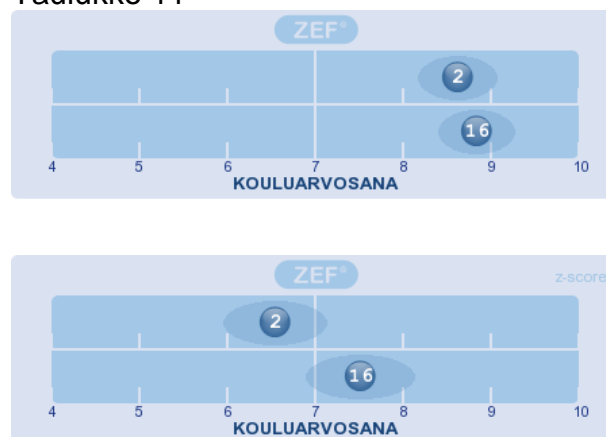
Liite 4: 5 (10)

1. Millaiseksi mielsit edustajapäivän sisällön ennakkomarkkinoinnin perusteella? (mm. edustajatiedotteet) (34) (EOS: 0)
2. Kuinka hyvin edustajapäivät vastasivat odotuksiasi (34) (EOS: 0)
3. Miksi osallistuit edustajapäiville? (34) (EOS: 0)
4. Mielenpitoesi ajankohtaisista asioista edustajapäivillä (33) (EOS: 0)
5. Motivoinnin ja innostamisen onnistuminen (33) (EOS: 0)
6. Palkitsemisten onnistuminen (32) (EOS: 0)
7. Edustajien haastattelut (32) (EOS: 0)
8. Vinkit ja ohjeet oman toiminnan kehittämiseksi (32) (EOS: 0)
9. Arvonnat (32) (EOS: 0)
10. PLB int. luento 1st Choice – ja Pronature tuotteista (32) (EOS: 0)
11. Muiden edustajien kanssa ajatusten vaihtaminen (31) (EOS: 0)
12. Tukkuun tutustuminen (31) (EOS: 0)
13. Tarjoukset (31) (EOS: 0)
14. Mitä toivoisit enemmän edustajapäivän sisältöön? (24) (EOS: 0)
15. Mistä pidit eniten edustajapäivästä? (30) (EOS: 0)
16. Kouluarvosana 7.3.2009 olleille edustajapäiville (30) (EOS: 0)

Taulukko 10

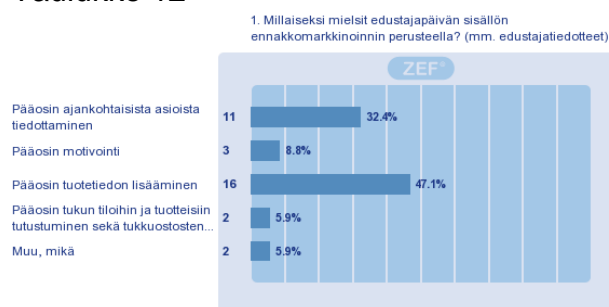


Taulukko 11

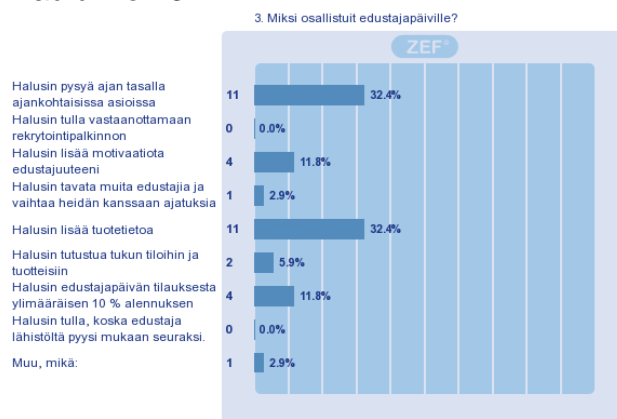


## Liite 4 6 (10)

Taulukko 12



Taulukko 13



## Monivalintojen kommentit

1. Millaiseksi mielsit edustajapäivän sisällön ennakkomarkkinoinnin perusteella? (mm. edustajatiedotteet)

Muu, mikä

- erittäin mielenkiintoinen luento eläinten ravitsemuksesta ja muonien koostumuksista
- useiden aik kokemusten perusteella tiesin suunnilleen koulutuksen kulun. Eli en osaa vastata tähän...

3. Miksi osallistuit edustajapäiville?

Muu, mikä:

- ulkomainen luento

## Vapaapalautteet

14. Mitä toivoisit enemmän edustajapäivän sisältöön?

- Aikaa käydä kaikki asiat rauhassa läpi...
- Ajankohtaisten asioiden käsittelyä, tuotetietoa, markkinoinnin edistävyyttä sitomusedustajan kannalta.
- Edellen tietoa koiranruokinnasta.
- Jatkossakin tuotetietouteen panostamista, rukintaluento oli varmasti suurimmalle osalle erittäin tarpeen mutta itse opetan samoja asioita niin asia oli ju tuttua.

## Liite 4: 7 (10)

Vaikka Crescendon vaikuttavat aineet kussakin shampoossa ja niiden vaikutukset turkkiin voisivat myös helpottaa monen myyntiä.

- Jotain ideariitä motivointiin
- Keskustelua edustajilta enemmän; kuinka markkinoivat, onko huonoja kokemuksia ja vaihdettaisi tietoja mitä olemme asiakkailta kuulleet.
- Keskustelua tuotteiden laadun kehityksestä. Suunta on ollut ihan oikea eli pyritään eroon rihkaman kaupittelusta. Laatutavaraa jossa on myös edustajalle katetta on mukava myydä.
- Kirjanpidosta on paljon ollut epätietoisuutta, kyselyjä foorumilla ym. Jotain tällaisia käytännön juttuja voisi käydä läpi. Tukku ilmeisesti yrittää lyödä läpi vip-storea myös edustajille, ja siksi se osuus. Mielestäni se oli vähän tylsä - ja teksti näkyi katsomoon vähän heikosti. Itse en ole ollenkaan innostunut netti-kauppa-tyylisestä tilaamisesta.... edelleenkaan... voi olla että jää löytöliiteri tästä lähtien käyttämättä hyväksi...
- Luentoa olisi tänä vuonna voinut kuunnella vaikka kuinka kauan. Ei meinannut nelisen tuntia edes riittää tähän tiedon janoon, innostavine luennoitsijoineen!
- Muiden edustajien vinkkejä myynnin kasvattamiseen.
- Nyt on rima korkealla, Bob oli huippu hyvä luennoitsija jolla oli selvästi tietoa. Tähän ei ole ennen pystytty!
- materiaalia olisi hyvä saada heti siellä jonne tehdä väliin muistiinpanoja, faktojen lisäyksiä jne.
- Olen ollut ensimmäisen kerran edustajapäivillä syksyllä 2004, jolloin ne olivat kaksipäiväiset. Kaksipäiväinen tapahtuma tuntui toimivalta ja ennenkaikkea kiireettömältä! Illanvietto edustajaporukassa oli kiva asia ja siinä niitä ajatuksia sitten vaihdettiin. =) Yksipäiväiset edustajapäivät ovat tämän jälkeen tuntuneet minusta kiireisiltä (ei edes edustajien esittelyjä ehditä) ja hieman kevyehköiltä asiapitoisuutensa puolesta. Olen tietysti jo kokenut sekä kaupantekijänä että edustajana, eikä monikaan asia tule uutuutena tahi yllätyksenä. Olisin ehdottomasti valmis maksamaan edustajapäivistä, jos esimerkiksi niihin voitaisiin yhdistää todellista koulutusta (tänä vuonna sitä oli). Esimerkiksi joku myyntikoulutus ja tsemppaus olisi minun mieleeni. Nyt jäi jotenkin sellainen olo, että me piku edustajat olemme ypö yksin työmme kanssa, innostusta ja tsemppiä ei juuri ilmoilla ollut. Kiitos kuitenkin kivasta päivästä!
- Tuo PLB int:in luento oli todella mielenkiintoinen ja pysyi jopa hyvin hereilläkin, koska luennoitsija osasi kertoa asiat mielenkiintoisesti. Ehdottomasti tällaisia lisää! :D Myös arvonnat varmasti nostavat osaltaan edustajien motivaatiota. :)
- Tuotetietoa lisää. Mallia, että mitä kerrotaan, kun esitellään tuotteita - mikä olennaista.
- Tämän vuotinen luento koiran ruokinnasta oli todella hyvä! Samanlaisia lisää!
- Tänä vuonna jätettiin koko Bento Kronen sivuun, mielestäni kaikki myyntiartikkelit pitäisi käydä läpi. Varsinkin Benton Sensitive-sarja olisi kaivannut hie-man huomiota.
- Tää oli hyvä näin!
- Vapaata kysymysten tekoa/keskustelua. Tuotetietoa ruokinnasta
- Vinkkejä mainostamiseen
- Yhteen päivään on varmaan mahdollista mahdollistaa enempää tietoa, niin että sen pystyy vielä sisäistämäänkin. ehkäpä seuraavilla päivillä on luento esim Bento Kronenista...
- nyt oli ainakin kaikki kohdillaan. Jatkossakin samanlaista.

- tuotetietoa
- vapaata keskustelua, ajatustenvaihtoa
- yksittäisten tuotteiden markkinointi vinkkejä. Positiivisuuten painottavaa koulutusta.

#### 15. Mistä pidit eniten edustajapäivässä?

- 1 st Choice "kissa-koira mies", osasi hommansa todella hyvin. Elävä esitys, ei ruvennut nukuttamaan vaikka en osaa lontoota ollenkaan. Kiitokset tulkkaajille.
- 1st Choice luennosta
- 1st Choicen luennosta. Se oli todella hyvä!
- 1st Choisen ruokintaluennoitsija oli erittäin mukaansa tempaava sekä asiansa osaava ihminen, hänen kuuntelemisensä aoli ilo vaikka asia olikin vanhaa tuttua.
- Bobin luento oli asiantunteva ja laadukas.
- Ehdottomasti PLB int:in luento. :)
- Iltapäivän 1stin edustajien puheenvuorot olivat ehdottomasti huiput!!! Ilman niitä tilaisuus olisi ollut hiukan pliisu.
- Kaikesta!
- Kaikki luennot ja tiedotukset!

#### Tarjoukset tukussa :)

- Kanadalaisten luento oli suomennosta lukuunottamatta hyvä
- Kanadan poikien esitys, kun saisi suomennettuna kuulla uudestaan !
- Kokonaisuus oli kompakti eli mitään poistamatta, mutta lisää luennolle pituutta!
- Luennosta
- Luennosta! =)
- Luento oli erittäin hyvä. Toivottavasti se videointi onnistui ja se tulee kanssa nettisivuille ladattavaksi.
- Luento oli ihan ykkösjuttu!!!! tietysti myös tarjoukset olivat mielenkiintoisia. Oli myös todella hauska tavata tukun väki sekä muita myyjiä.
- PLB.int luento oli tosi hyvä! Tottakai tukussa käynti ja henkilökunnan näkeminen, sekä mukava saada ekstra bonuskin.
- Ruoka oli hyvää sekä kanadalaisten luento
- Tukkuun ja tukun väkeen tutustumisesta. Tarjoukset ja 10% ale olivat tosi hieno juttu!
- Ulkomaalaisten vieraiden ammattimaiset luennot. Huippua jota olisi voinut kuunnella vaikka toisenkin päivän.
- Ulkomaisesta luennosta
- Vierailevasta luennoitsijasta!
- Ylimääräisestä ale% =D
- kaikki ok paitsi ruoka
- luennosta
- luennosta
- luennosta
- luento
- luento ja tukukäynti
- on hyvä päivittää tietous ajantasalle kun vielä oli asiantuntijat paikalla

F. Vapaa sana, anna palautetta/kehitysideoita ennakkotiedottamisesta ja edustajapäivästä

Vapaapalautteet

#### 1. Palautteesi (30) (EOS: 0)

- Aikataulusta oli tehty liian tiukka, tuli kiireinen vaikutelma.
- Ajankohtana maaliskuu hyvä; töistä saa viikonloppuja paremmin vapaaksi kuin kesäaikaan, eikä kesän näyttelyt häiritse osallistumista.
- Järjestelyt ovat olleet hyvät; aina oikeaa asiaa, ei aja turhan takia.
- Alkuun harmitti parin edustajan työkeät puheenvuorot ja sitten kun tuli oma vuoro vastata Hannun kysymykseen niin en saanut sanoja suusta!! Voisko mitenkään varoittaa puheenvuorosta etukäteen?? Huh huh, sydän löi ainakin tuihatta siinä! Mutta luento oli upea ja kruunasi kaiken! Edustajapäiviltä jäi paljon asiaa taskuun ja kotiin mietittäväksi. Tukukierros on aina hauska ja kyllä teidän tukun porukan kanssa viihtyisi pitempäänkin. Kyllä kunnia kuulu teille!
- Edellisellä edustajapäivällä olin. Koin sen kyllä hyödyksi. Harmikseni en nyt päässyt osallistumaan.
- Edustajapäivät oli ihan ok mutta ennakkotiedottamisessa voisi olla vähän lisää houkuttimia osallistumiseksi, niin useampi jaksaisi ajella myös satojen kilometrien päästä. Itse edustajapäivistä kuitenkin sai lisää motivaatiota ja uskoa omiin täysravintoihinsa. Myydessä voi olla hankalaa olla vakuuttava jos ei itsenkään usko että jahti&vahti on selvästi huonompi ruoka : )
- Ei ihmeempiä valittamisia..toki nuo kuljetushintojen muutokset ja rahtivapauden korotukset heikentää ainakin mun tilannetta ennestään näin vähemmän myyvänä.Täälläpäin asiakaskanta ei ole suuri ja muutama valitus meidän tuotteista lisää huonoa mainetta.Sana leviää pienessä kylässä nopeasti. Terveiset kuitenkin mukavalle henkilökunnalle :-)
- Ei ole vertailu kohtaa aikaisemmilta vuosilta. Mutta ainahan voi parantaa, mutta onko siinäkään järkeä. Kuluthan siirtyvät jossakin vaiheessa kuitenkin hintoihin.
- Ennakkotiedotus toimi todella hyvin.
- Ensi vuonna myös BK ruuat huomioon! Sekä ilmeisesti lapsille suunniteltu katsomo ei oikein ollut aikuisten oikeesti kiva paikka istua koko päivää
- Ensimmäistä kertaa kun osallistuin nyt edustajapäiville, niin olen hyvin tyytyväinen kokemukseen. Luento oli mielenkiintoinen ja oli myös kiva kuulla tulevista uutuuksista tai parannelluista versioista (nlytelttä).
- Kiitos koko tukun väelle! :)
- Erittäin suuri kiitos!!!
- Hienoa, uudistukset ovat hyviä.
- Edustajien tiedottamiseen mm. tukusta loppuneiden tuotteiden uudelleen saapumiseen olisi hyvä saada tietoa, on ikävä sanoa asiakkaille en tiedä. Tukula on kuitenkin jotain tietoa milloin on saatavilla, viikon/kuukaude/edes vuodenajan tarkkuudella.
- Hyvin onnistuneet edustajapäivät! :)
- Ihan jees
- Kanadalaisen herran esitys oli tosi hyvä, mutta valitettavasti tulkkaus ontui niin pahasti, että asioihin keskittyminen oli välillä tod vaikeaa ja osa hyvästä

asiasta meni sivu suun. Tulkkaus oli ontuvaa ja hänen puheensa paikoitellen pelkkää muminaa, siitä oli tosi vaikea saada koko ajankin kunnolla selvää. Lisäksi tulkkajaan olisi pitänyt seistä lähempänä tulkattavaa, koska sekin hajoitti hommaa kun joutui koko ajan kääntämään päätään kuin tennisottelussa. Siinä

mielessä harmi kun herrat olivat tulleet noinkin kaukaa ja asia oli todella tärkeä ja mielenkiintoinen.

- Kiitos erittäin mukavasta päivästä, sekä toivottavasti vastaisuudessaikin saimme tällaisia hienoja luennoitsijoita kuultavaksemme.
- Tukkuun kaikille kiitos.
- Kiitos koko tukun väelle meidän kestämisestä siellä tukussa, kun tilaa oli vähän ja väkeä paljon. Kaikki vastasivat ystävällisesti kysymyksiin ja aina jaksoitte hymyillä. KIITOS!!
- Minusta olisi hyvä jos tukku voisi järjestää näitä tärkeitä koulutuksia esim 2-4 kertaa vuodessa, toisen etelä- Suomessa ja toisen vaikka pohjois-Suomessa. Yksi päivä vuodessa on melko harvoin, plus että toisille matka on jo niin pitkä ettei pysty lähtemään. Näin olisi parempi mahdollisuus että kaikki edustajat pääsisivät kuulemaan tärkeää tietoa. Usein samantyyppisissä firmoissa onkin edustajia jotka käyvät kertomassa ja jakamassa tietoa jälleenmyyjille ja tulevat mielellään esittelemään ja kertomaan tuotteistaan. Tästä voisi tukkukin ottaa mallia.
- Miten olisi matka jonkin tuotevalmistajan luokse ?
- Nyt vain odotellaan tiedotetta kotiin.
- Olin ensimmäistä kertaa tukku päivillä ja odotan innolla jo ensi vuotta :)
- Taisin sen jo kirjoittaa äsken. =)
- Tukussa varastohenkilökunnalla kiitos auton pakkausavusta sekä ystävällisestä palvelusta. Samoin kaikille muillekin, ei ole vielä tullut epäystävällistä ihmistä tässä tukussa vastaan. kiitos myös tuotteista joita on ilo myydä kun suurimmassa osassa on hinta-lattu suhde kohdallaan. Ja ruoat mitä myymme ovat laadukkaita ja hinnoiltaan kilpailukykyisiä ...tosi asiassa paljon edeullisempia kuin suurin osa markkinoilla olevista koiranruoista.
- Tuli mainittua jo edellä
- Tulimme täältä kaukaa itä-Suomesta, matka tukkuun on aika pitkä. Ja päivän olisi suonut alkavan vähän myöhemmin... mutta toisaalta sitten poislähtö olisi mennyt myöhään iltaan. Kuulisin paikalla ollutta luennoitsijaa mielelläni uudestaan.
- Tämä nettikysely on mielestäni hankala. Tykkäisin mieluummin paperilla olevasta, jonka voi lähettää takas. Ymmärrän kyllä, että silä tavoin vastausprosentit voi olla pienemmät, mutta toisaalta paperiversioon voi perehtyä paremmin ja täyttää ajan kanssa!
- Valitettavasti muutaman edustajan kärkevät kommentit saivat hivenen häpeämään edustajien puolesta. Kritiikkiä voi antaa, mutta tapoja on erilaisia. Lisäksi ette te tukussa ole vastuussa esim. siitä, mikäli edustaja ei osaa vipstorea käyttää. Joten kiitos kärsivällisyydestä! Toivottavasti edustajapäiviä on jatkossakin!
- hyvä tapa jatkossakin, kiitos kun organisoitte moisen rupeaman
- ihan onnistunut juttu
- muuten ok, paitsi ruoka ei ollut hyvä



## Vastaamassa (%)

200 (17.4)

200 (17.4)

## Lopettanut (%)

179 (15.6)

179 (15.6)

## A. Perustiedot

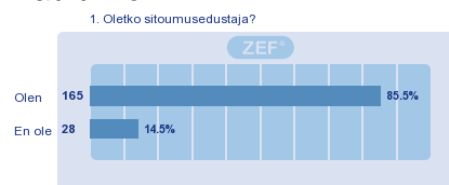
1. Oletko sitomusedustaja? (198)  
(EOS: 5)

2. Kuinka usein tilaat? (196) (EOS: 2)

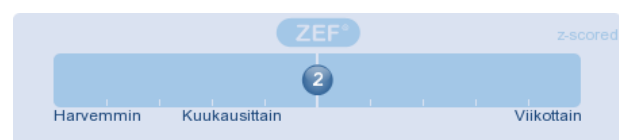
3. Osallistuitko VIP-edustajapäivään  
27.3.2010? (194) (EOS: 1)

4. Haluaisitko osallistua edustajapäiville  
tulevina vuosina? (194) (EOS: 14)

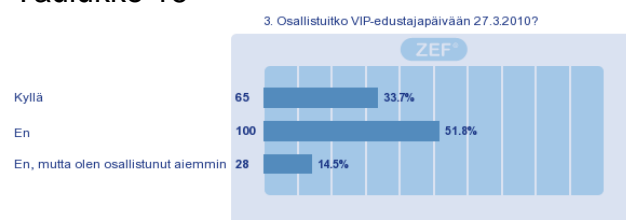
## Taulukko 14



## Taulukko 15



## Taulukko 16



## Taulukko 17



## B. En osallistunut

## Liite 5: 2 (14)

Taulukko 18

1. Miksi et osallistunut edustajapäivään? (127) (EOS: 0)
2. Millaiseksi mielsit edustajapäivän sisällön ennakkotiedotuksen perusteella? (mm. edustajatiedotteet) (125) (EOS: 8)
3. Olettaisın edustajapäivien sisällön olleen... (124) (EOS: 3)
4. Vapaa sana, anna palautetta/kehitysideoita ennakkotiedottamisesta ja edustajapäivän sisällöstä (28) (EOS: 0)

Taulukko 19

Ajankohta ei sopinut minulle

En saanut järjestettyä kuljetusta

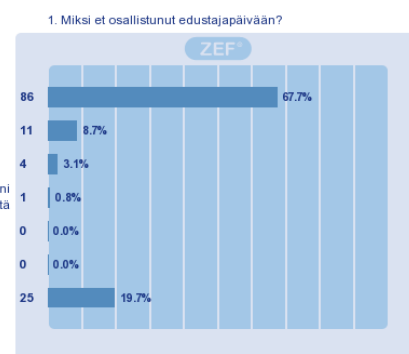
En pidä edustajapäivään osallistumista tärkeänä

En ole kiinnostunut oman edustajuuteni tehostamisesta tai myynninkehityksestä

En tiennyt että edustajapäivät järjestetään 27.3.2010

En tiedä, mikä on edustajapäivä

Muu, mikä:



Pääosin ajankohtaisista asioista tiedottaminen

Pääosin hengennostatus ja motivointi

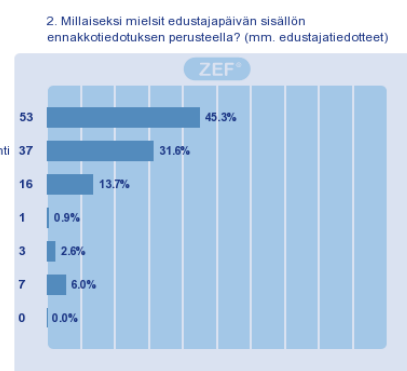
Pääosin tuotetiedon lisääminen

Pääosin mielestäni tylsää ja tarpeettoman tiedon lisääminen

Pääosin tukun tiloihin ja tuotteisiin tutustuminen

En ole tutustunut edustajapäivien ennakkotiedotusmateriaaliin

Muu, mikä:



Taulukko 20

Pääosin mielenkiintoista ja innostavaa

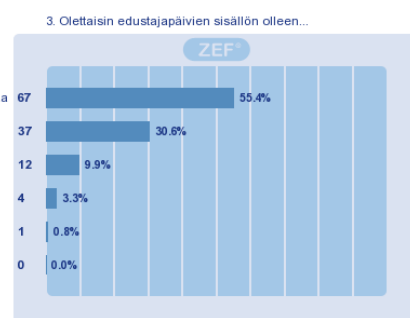
Pääosin tärkeän tiedon saamista

Pääosin toisten edustajien kanssa ajatusten vaihtamista

Pääosin edullisten tukkuostosten tekemistä

Pääosin turhaa ja tylsää

Muu, mikä:



## Monivalintojen kommentit

## 1. Miksi et osallistunut edustajapäivään?

Muu, mikä

- En saanut lastenhoitoa järjestymään ja matka maksaisi minulle paljon, ei ollut rahaakaan
- Liian pitkä matka ns. Talvikuukautena ajaa.
- Minulla oli pennut juuri tuolloin, enkä saanut ketään tänne niitä kaitsemaan!
- Minulla oli sovittu oman koirakerhomme silmäpeilaus tapahtuma samana päivänä jossa olin talkoissa.
- Minulla on pieni vauva jota en voinut laittaa hoitoon, eikä sen kanssa reissaaminen onnistunut.
- Olin kipeä, olin ilmoittautunut kyllä...

- Taivalkoskelta liian pitkä matka Virroille
- Töistä ei ollut mahdollista saada vapaata
- aloitin juuri edustamisen, enkä ollut vielä saanut aloituspakettiani että olisin tiennyt päivästä.
- en saanut koirille hoitajaa
- koiranäyttely samaan aikaan
- lapsen ja koirienhoito (pentu,ei aitausta) ongelma kun olisin joutunut yöpymään vähintään yhden yön = reilut 2päivää poissa.
- liian kaukana
- matka on pitkä yhden päivän tapahtumaa varten. Jos kuitenkin katsoo antia ja vertaa sitä reilun 4 tunnin matkaan yhteen suuntaan, niin ei tunnu niin hirveän kiinnostavalta.
- med svenska som modersmål är det mycket man inte förstår
- olin koiranäyttelyssä ulkomailla
- perheenisäys
- pienet lapset kotona ;)
- pitkä matka
- pitkä matka
- polvi leikattuna
- sairastuin kuumeeeseen.. harmittaa!!
- samana päivänä oli koulussa projektityöni esitys
- taloudellinen tilanne, en pystynyt lähtemään niin kauas
- työesteet

#### Vapaapalautteet

4. Vapaa sana, anna palautetta/kehitys ideoita ennakotiedottamisesta ja edustajapäivän sisällöstä

- Aikainen tiedotus ajankohdasta hyvä, aika vaan ei sopinut mitenkään minulle. Hyvä tilaisuus varmasti, mielelläni olisi osallistunut.
  - Ajankohta toivomus:Ei isojen näyttelyiden kanssa samaan aikaan esim.ensi vuonna juuri maaliskuussa Latvian voittaja,Liettuan voittaja ja Valko-Venäjän voittajanäyttelyt.Olisiko mahdollista järjestää joko Helmikuussa tai esim.pääsiäisen aikaan,jolloin useampi päivä vapaatakin?
  - Edelleen toivon, että edustajapäivät järjestetään esim. huhtikuun puolessa välissä. Ja/tai elokuussa
  - Edustajapäivillä käyneet edustajat saivat etuja!
- Me edustajat jotka emme PÄÄSSEET jäimme ns. nuolemaan näppejämme. Kyllä mekin ansaitsemme jotain! Olisin mieluusti tullut edustajapäiville mutta kasvattamani rodun erikoisnäyttely osui samalle päivälle.
- Edustajapäiviä on hyvä olla ainakin kerran vuodessa että saamme ajantasais-ta tietoa ja samalla tapaamme tukun edustajia ja muita edustajia.
  - Edustajapäivät voisivat olla hiukan enemmän keväällä, talvella on niin kurja lähteä ajamaan pitkää matkaa, kuten minullakin on.
  - Edustajatilaisuuksia voisi olla täällä pohjoisemmassakin. Silloin vain ei ole kauppa ja tavarat nähtävissä. Lääkeyritykset järjestävät luento- ja esittelytilai-suuksia ympäri maata.
  - Edustapäivät voisi olla aikaisemmin...esim.heti tammikuussa tai helmikuun alussa...silloin yleensä vähiten näyttelyitä, jotka kuitenkin ovat viikonloppui-sin...kaukaa tulevana täytyy olla koko viikonloppu vapaata, että jaksaa reissata

tukkuun ja takaisin... :)

Liite 5: 4 (14)

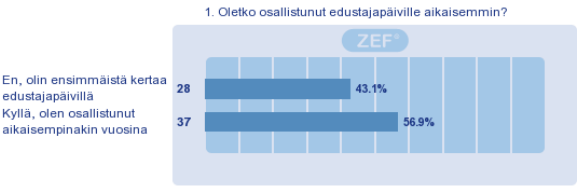
- Enemmän tiedän kun osallistun seuraavan kerran. Mutta olen toisilta edustajilta kuullut että on hyviä ja sinne kannattaa osallistu ;)
- Ennakotiedottaminen oli minusta riittävää ja innostavaa.
- Kaikista päätellen hyvä juttu :)
- Kaikki on mennyt mielestäni hyvin. Olen erittäin tyytyväinen palveluun!
- Kimppakyyditys mahdollisuuksien selvittäminen edustajapäiville tuleville.
- Minusta on erittäin väärin kuin vain edustajapäivillä olevat saavat ko.edut, sillä moni varmasti haluaisi mennä, mutta mahdotonta järjestää pääsy työ ym. esteiden takia.
- Olen ollut mukana muutaman kerran, eli aina kun aikataulu on sopinut ja mukavaa on ollut!
- Oli tosi kiva saada etu- ja jälkikäteen tietoa päiviltä, vaikken päässyt mukaan osallistumaan.
- Olisiko mahdollista jonakin vuonna järjestää edustajapäivät jonain muuna kuin tuona samana viikonloppuna? Meillä on tuo kyseinen viikonloppu aina töiden merkeissä varattu eikä siksi päästä tulemaan...
- Päivät on ollut varmaan hyvät, hyvä anti en vaan tälläkään krtaan päässyt t.
- Tosi pettynyt päätökseen lopettaa kimppatilaukset!
- Tukun joustavuus asiakkaita (edustajia)kohtaan heikentynyt koko ajan. Viimeinen "parannus" oli yhteistilausten lopettaminen. Meillä ei ainakaan asian tiimoilta ollut mitään ongelmia.
- Tuotetietoutta, etukäteen voisi kysellä edustajilta mitä ongelmia on, mikä sujuu hyvin ja siitä voisi olla kaikille kerrottuna hyötyä toisille.
- Tämän vuotisesta Edustajapäivästä en osaa sanoa, mutta viime vuoden kokemuksella; Itse tilaisuus on innoittava ehkä olisi mukava kuulla vanhempien Edustajien kokemuksia ja kikkoja sekä näin tulla myös tutuksi toistemme kanssa.
- Tukussa käyminen oli mukava kokemus, mutta luentojen kestäessä pitkälle iltapäivään, ei pitemmältä tulleet voinut jäädä rauhassa tekemään ostoksia ja tutustumaan tuotteisiin...
- Valitettavasti asioiden päällekkäisyyksien vuoksi en voinut tulla tälläkertaa.
- Varmaan ihan hyvä niille ketä tällainen kiinnostaa. Itselläni ei ole aikaa lähteä viikonlopuksi istuskelemaan luennoille.
- Monet ovat varmasti mukana (koira ym.) yhdistyksissä joiden vuosikokoukset osuvat juuri maaliskuulle mutta muinakin vuodenaikoina on omat kiireensä. Ehkä kesäkausi on hiljaisinta jolloin voisi olla aikaa.
- Viime vuonna olin uutena ja kyllä se oli ihan kannattava juttu. Nyt en päässyt työesteistä johtuen ja toisaalta pari kuukautta sitten kuulun Madon jutun - se on kyllä hyvä. Asiaa, tsemppiä ja tietoutta niin se on ihan hyvä setti - ja sitten tukkuun.
- Voi edustajapäivät olla muunakin aikana kuin keväällä, esim. marraskuussa!
- Ymmärrän että edustajapäivät on fiksua pitää Virroilla mutta matka tuntuu aika pitkältä.
- eos

C. Osallistuneet

Liite 5: 5 (14)

1. Oletko osallistunut edustajapäiville aikaisemmin? (65) (EOS: 0)

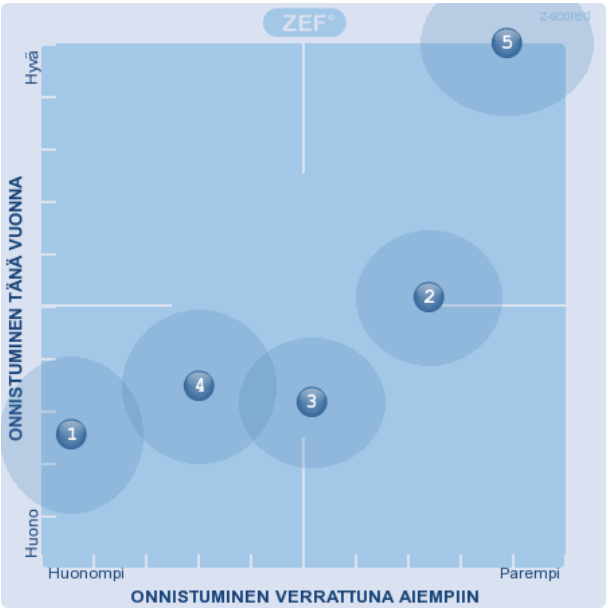
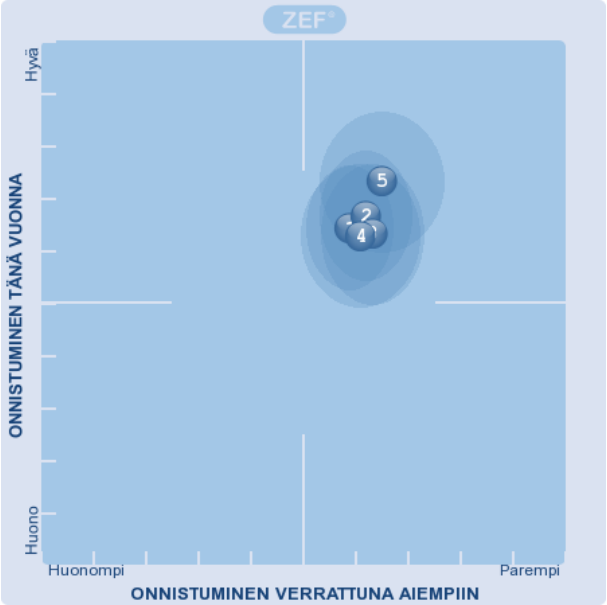
Taulukko 21



D. Aiemmin osallistuneet

Taulukko 22

- 1. Onnistuminen kokonaisuutena viime vuosiin verrattuna (37) (EOS: 0)
- 2. Käytännönjärjestelyiden onnistuminen (37) (EOS: 0)
- 3. Edustajapäivien onnistuminen sisälöltään (37) (EOS: 0)
- 4. Edustajapäivien luentotilojen toimivuus (37) (EOS: 0)
- 5. Ennakkotiedotuksen onnistuminen edustajapäivistä (37) (EOS: 0)

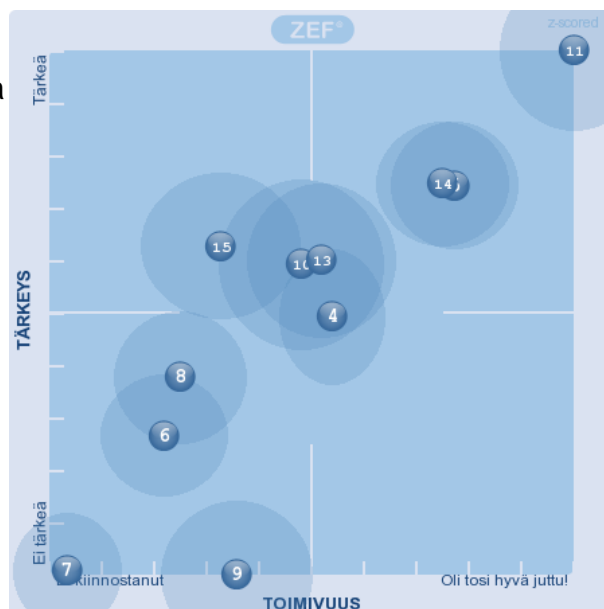
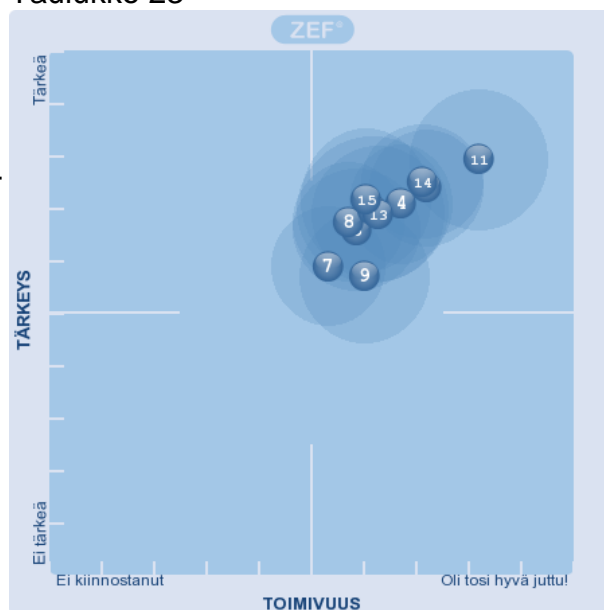


## E. Kaikki osallistuneet

Liite 5: 6 (14)

1. Millaiseksi mielsit edustajapäivän sisällön ennakkomarkkinoinnin perusteella? (mm. edustajatiedotteet) (65) (EOS: 1)
2. Kuinka hyvin edustajapäivät vastasivat odotuksiasi? (65) (EOS: 0)
3. Miksi osallistuit edustajapäiville? (63) (EOS: 0)
4. Mielipiteesi ajankohtaisista asioista edustajapäivillä (63) (EOS: 1)
5. Motivoinnin ja innostamisen onnistuminen (64) (EOS: 1)
6. Palkitsemisten onnistuminen (64) (EOS: 3)
7. Edustajien haastattelut (64) (EOS: 7)
8. Vinkit ja ohjeet oman toiminnan kehittämiseksi (64) (EOS: 2)
9. Arvonnat (64) (EOS: 1)
10. Dr. Werquinin luento ruokinnasta ja Bento Kronen -tuotteista (64) (EOS: 0)
11. Mitä olit mieltä Mato Valtosen luennosta? (63) (EOS: 0)
12. Kouluarvosana Mato Valtosen luennolle (63) (EOS: 1)
13. Muiden edustajien kanssa ajatusten vaihtaminen (63) (EOS: 6)
14. Tukkuun tutustuminen (63) (EOS: 1)
15. Tarjoukset (63) (EOS: 2)
16. Kouluarvosana 27.3.2010 olleille edustajapäiville (63) (EOS: 1)
17. Mitä toivoisit enemmän edustajapäivän sisältöön? (35) (EOS: 0)
18. Mistä pidit eniten edustajapäivästä? (51) (EOS: 0)

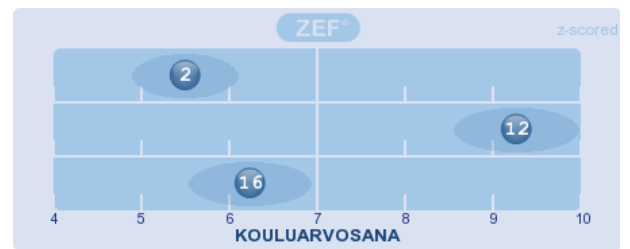
Taulukko 23



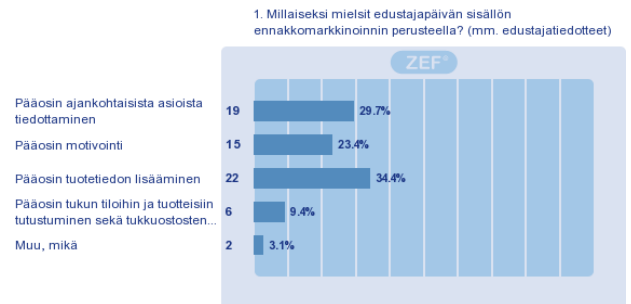
Taulukko 24



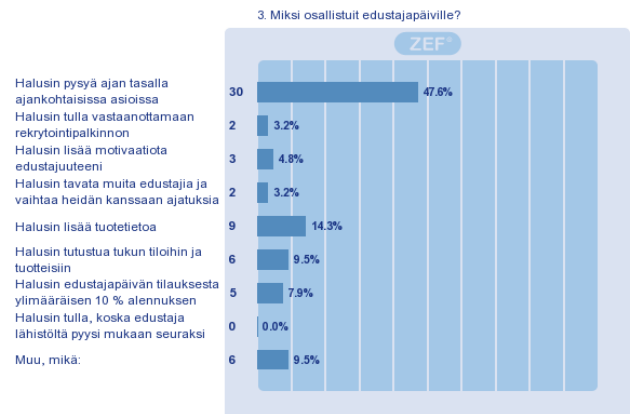
## Liite 5: 7 (14)



Taulukko 25



Taulukko 26



## Monivalintojen kommentit

1. Millaiseksi mielsit edustajapäivän sisällön ennakkomarkkinoinnin perusteella? (mm. edustajatiedotteet)

Muu, mikä

- Jätin Venäjän koiranäyttelymatkan väliin sen takia kun kuvittelin että koulutuksessa voisi olla esittely uudesta sarjasta. Ja siis ehdottoman tärkeää asiaa...
- motivointi ja tuotetieto

3. Miksi osallistuit edustajapäiville?

Muu, mikä:

- Kaikki näistä kohdista.
- Mato Valtonen
- Pidän tätä hienona etuna edustajille, mukava tulla!
- halusin pysyä ajantasalla, motivaatiota lisää, tuotetietoutta lisää, tutustua tuk-

- kaikki yllämainitut
- yleinen kiinnostus siitä millainen edustajapäivä olisi

### Vapaapalautteet

#### 17. Mitä toivoisit enemmän edustajapäivän sisältöön?

- Aikaa on tietysti rajallisesti ja sivusta helppo arvostella mutta esimerkiksi kirjanpitoluento jäi tosi pintaraapaisuksi eli juttu oli vasta menossa niihin hankaliin asioihin kun esitys loppui ja vastaavasti versele-lagan proffa oli vähän kuivahko esiintyjä eikä kahta tuntia oikein jaksanut keskittyä kunnolla. Mato oli hyvä veto loppuun. Viimevuotinen 1st choisen esitelmöitsijä otti yleisön paljon paremmin mille järjestäjä ei tietysti voi mitään. parhaita myynniltään olisi tietysti voinut vähän enemmän haastatella, meni vähän hätäisesti se osuus. Ehkä kannattaisi ottaa ainoastaan kaksi luennoitsijaa samalle päivälle. Ihan mukava päivä kuitenkin.

- Aikataulu liian kireä, luennot voisi olla lyhyempiä ja jättää enemmän aikaa tukun asioista keskusteluun ja muiden edustajien menestystarinoiden kuulemiseen.

- Aikataulu->edustajapäivä voisi alkaa hieman myöhemmin

- Ale puolen tarjoukset oli tänä vuonna huonoja, ei tullut ostettua sieltä mitään :(. Tuotetietoutta, ravintotietoutta ei voi olla koskaan liikaa, on hienoa että meille "muistutetaan" eri luennoitsijoilla niistä asioista!

- Aloittavana edustajana olisin toivonut lisää Edustajien kokemuksia myytävistä tuotteista ja esim. mitkä tuotteista kysytään eniten ja mitä tuotteista kannattaa aina pitää varastossa.

- Enemmän juuri ravitsemusluentoa tms asiaohjelmaa ja vähemmän mato valtosen hengen nostatusta.

- Enemmän tietoa tuotteista; toimivuus, palaute (onko hyvä tai kenties huono tuote), luentojen pituus max.1,5 tuntia jonka jälkeen mahdolliset kysymykset.

- Enemmän tuotetietoutta... Varsinkin Mato Valtosen luento vaikutto joltakin lahkotoiminnalta.

- Esim. ruokiin tutustumista, kuinka ne tehdään ja missä.

Mitä ainesosat tarkkaan käsittää tai tutustumisen itse tehtaille , sillä kuluttajat ovat tarkkoja onko kana kanaa vai höyheniä. yms. tietoa.

- Jos hankitaan joku joka luennoi ruokinnasta niin olisi hyvä jos hän myös tietäisi mistä puhuu. Tämän vuotisella herralla oli paljon asiavirheitä! Tuotteista olisi hyvä saada tietoa kuitenkin, sisällöstä ja myös muista että mitä kaikkea niillä voi tehdä, esim. Oropharma, lohiöljyt yms.

- Kanadalaisten ja Belgialaisten "myyntitykkien" markkinointi vinkkejä ja vasta-vaitteiden käsittelyä, mieluusti jopa paikallisten myyntityötä tekevien puheenvuoroja vaikkapa internetin skypen välityksellä.

- Koska markkinoilla paljon erilaisia koiranruokamerkkejä- miksi juuri Vip vesco-rin tuotteen laatu/hinta paras?Tukussa käynti- erissä esim. A-K 12-13, K-T 13-14 ym. , Jokin tietty tuote huippu hyvän hintaan? Jos on käynyt erinäisiä kertoja / myynyt rehuja jonku vuoden...tehtaan ell luento ei tuo mitään uutta?

- Merja Helleman tai vastaava "puolueeton" ruokintaluennoitsija.

- Mielestäni kaikkea tärkeää oli tarpeeksi esillä.

- Ravintolisistä ja terveydenhoidosta olisi hyvä saada myös tietoa lisää.

- Suomenkielistä koulutusta ja enemmän maalaisjärjelle käännettyynä!!



## Liite 5: 9 (14)

- Tietoa edustajien myynneistä, ei välttämättä nimiä mutta mikä on esimerkiksi keskiverto myynti vuositasolla
- Toivoisin enemmän tuotetietoa ja myyntiargumentteja, mutta toisaalta olen uusi edustaja ja aloittamassa toimintaa pikkuhiljaa, joten ei välttämättä ole enää ajankohtaista vuoden päästä.
- Tukkuun tutustumisen voisi järjestää niin, että he jotka ovat siellä ensimmäistä kertaa saisivat vähän etumatkaa ja pienen esittelyn ennen kuin kaikki ryntää sinne. Tärkeää saada paljon tuote tietoa, varsinkin kun vasta aloittelee hommaa.
- Tuote-esittelyjä. Tulevaisuuden näkymiä, tulevia tuotteita. Vapaata keskustelua, kysymyksien esittämistä.
- Tuotetietous luennot olisi hyviä. Ja esittelyä enemmän tuotteista.
- Tuotetietoutta
- Tuotetietoutta!
- Kirjanpitoluento meni yli hilseen. Siitä huolimatta, että olen merkonomi ja mulla on ollut toiminimi jo usean vuoden ajan. Asiat olis pitänyt selittää täysin meidän toiminnan kannalta ja rautalangasta.
- Tuotetietoutta, alennuksia tukusta, tilastotietoa vähän siitä kuinka kauan edustaja on toiminut edustajana ja kuinka paljon on aloittajia/lopettajia.
- Uutuuksien esittelyjä, edustajatuotteita pitäisi olla paremmin esillä ja edullisempia tai enemmän niissä tarjouksia, saisi näkyvyyttä lisää. Pelkät pisteet eivät riitä.
- Päivä voisi olla vähän lyhyempi, perustietoutta ruuista voi lukea esitteistäkin. Enemmän ehkä sellaista "nippelitietoa", mikä ainesosa vaikuttaa mihin. Esim turkin väriin jne.
- Vanhana (yli 5v) edustajana kaipaen vanhan (hyödyllisenkin) kertauksen lisäksi jotakin uutta, piristävää ja innostavaa. Mato Valtosen kokemuksineen antoi sopivasti radikaalimpaakin ajateltavaa! =)
- Koiran ja kissan ruokinta on aina tärkeää tietoa, mutta osaan tarvittaessa tarkistaa asiat esim. kirjasta. Haluaisin, että edustajapäivillä olisi jatkossakin enemmän Mato Valtosen kaltaista ainutlaatuisuutta, jota ei ihan heti pääse muualla kuulemaan.
- Vinkkejä asiakkaan kohtaamiseen sekä markkinointivinkkejä
- Yksityiskohtaisempaa ruokintatietoutta ja markkinointivinkkejä.
- en osaa sanoa
- kaikenlaista ajankohtaista ja tuotetietoja ym. =) Hyvin meni nyt!
- koirien terveyteen liittyvä luento voisi olla ajankohtainen
- markkinoinnista enemmän... luentosalissa oli penkit aivan järkyttävät istua, selkänojat tehty lasten lyhyille selille. aletuotteita oli aika niukasti.
- mielestäni kaikki käsitellyt asiat ovat taepeelisiä
- palkintoja voisi saada myös muunlaisetkin edustajat kuin aina samat isot yrittäjät. Motivointi on hyvä asia.
- tuotekoulutusta

## 18. Mistä pidit eniten edustajapäivässä?

- Ajankohtaisosio ja Mato Valtosen esitelmä
- Bento Kronen-luennosta ja tietenkin Mato Valtosen mahtavasta motivointi-luennosta!
- Ehdottomasti Mato Valtosen luento. Myös osallistujamäärä yllätti.
- Esittely koirankopista. Mato Valtosesta.
- Hannun puheenvuoro oli mielenkiintoinen, koppi oli ihan huippujuttu! Mato

Valtosen luento myös ajatuksia herättävä.

- Koko paketti oli juuri aloittaneelle hyvä.
- Kokonaisuus
- Kun sain käydä tukussa.
- Luennoista.
- Luennoista.
- Luennot
- Luennot ja tukkuun tutustuminen
- Luento Bento Kronen ruuista
- Lääkäriin luento ja mato valtosen olivat hyviä. Oli kivs päästä myös tukkuun ja tutustua henkilökuntaan :)
- Mato
- Mato Valtosen!!!
- Mato Valtosen jutusta ja uudesta edustajakisasta.
- Mato Valtosen luennosta
- Mato Valtosen luennosta!
- Mato Valtosen luennosta- innosti !
- Mato Valtosen luento oli loistava :) Kaikessa oli jotain hyvää.
- Mato Valtosen luento oli paras.
- Mato Valtosen motivointi "piikki" luento oli paras.
- Mato Valtosesta
- Mato Valtosesta :)
- Mato Valtosesta ja arpajaisista, ois saanut arpoa vähän enempi kun meitä oli niin monta paikalla.
- Mato Valtosesta ja toisten edustajien tapaamisesta.
- Mato veti pisimmän korren.
- Maton luennosta
- Maton luento oli huippulopetus päivälle! =)
- Mukava kuulla uusista asioista
- No tietysti Mato Valtosen luennosta. Oli mukaansa tempaava eikä yhtään tylsä. Kelloa vilkuili vaan siksi, että kohta tämä loppuu.
- Ravintotietoudesta
- Toisten edustajien tapaaminen. Luennot
- Tukkuun tutustuminen oli mukava juttu.
- Uutuuksien esittelystä ja ajankohtaisten asioiden tiedotuksesta. Tukussa on mukava käydä kerran vuodessa, tarjoukset ovat mukava lisä, kiitos niistä :)
- Mato Valtosen oli mahtava, hienoa että olitte hänet sinne kutsuneet!!
- Valtosen esitys oli lumoava, mutta kaikkein eniten edustajana hyödyn eläinlääkäreiden luennoista vuosien varrella
- Valtosen luennosta ja tietenkin 10% alennuksesta!
- Valtosen luento;)
- Versele-Lagan luennosta ja tukun tarjouksista
- Vieraillevista luennoitsijoista, arvonnasta, tukkuun tutustumisesta.
- Yleisesti kaikesta, kaikki oli uutta kun olin ensimmäistä kertaa mukana.
- luennosta
- mato valtosen luennosta
- mato valtosen luento jäi mieleen ja sai miettimään että jospa sitä hommaisi isomman asunnon ja alkaisi taas sitoumusedustajaksi :-)) ja koirankoppi oli kyllä hieno! ruoka oli hyvää ja tukun asiat kiinnostavia. BK tyypin luento oli puuduttava kun miehellä ei oikein ollenkaan huumorinkukkaa puhjennut ... mutta tietoa sai kyllä , muttei varmasti jäänyt niinkään mieleen :D
- mato valtosesta

Liite 5: 11 (14)

- no, vaikka ei aiheeseen kuulunkaan, niin Mato Valtosenhan oli ihan paras! ;)
  - oli vihdoinkin myös Bento Kronen esillä!! Ollut vähän sivussa viime vuodet vaikka on paras ruoka mikä myynnissä!
  - sai tuotetietoutta
  - toisten ja tukun väen tapaamisesta
  - vaikea sanoa mistä eniten kun pidin kaikesta tiedosta ja niitten vaikutuksista
- tekotavasta . valtosen luento ei oikein uponnu sen olis voinu vaikuttaa pois

F. Vapaa sana, anna palautetta/kehitys ideoita ennakotiedottamisesta ja edustajapäivästä

### Vapaapalautteet

#### 1. Palautteesi (52) (EOS: 0)

- :) Tukkuun menoa voisi hieman portauttaa. Ja nyt olihin ihan hyvin, vasta lopussa oli pieni ruuhka piikki!
- Ainut mikä häiritsi oli Mato Valtosen esityksen aikana, kun edessä istuva mies kommentoi kokoajan ja moitti esitystä. Mies taisi vielä olla parhaimmillaan myydyimän myyjän puoliso ja kuitenkin lopuksi ryntäsi ensimmäisenä kirjaa ostamaan. Ja tietysti jonon ohi :) Toinen asia mikä pisti silmään oli "vanhojen konkareiden" etuilu ja ehkä pientä ylimielisyyttä oli havaittavissa. Itse olin ensimmäistä kertaa, joten se yllätti.
- Benton tuotekehittelijän luennossa liikaa perusjuttua koiranruokinnasta, kävi pitkäveteiseksi. Ja otti hieman niinsanotusti pattiin ihmisten kysymykset mistä allergia johtuu ja miten ehkäistä hotspot... ei kuulu kamalasti ruokintaan vaan ennemminkin terveyteen ja kysymykset eläinlääkinnällisiä... olisin kaivannut enemmän tietoa siitä, miten benton ruoat tehdään ja mitä niissä on oikeasti, kuin vain logojen käymistä läpi ja sitä, miten ruokkia koiraa...
- Edustaja päivät ovat varmasti hyödyllisiä ja mielenkiintoisia. Toivottavasti pääsen joskus itsekkin osallistumaan.
- Edustajapäiviä tai vastaavia voisi olla myös muualla suomessa vaikka sitten pienempimuotoisia muutaman tunnin luentoja (tai muuta myynnin tukea ja tsemppausta). Silloin ajankohdan saisi ehkä useampi sopimaan.
- Edustajapäivän PAIKKA olisi voinut olla paremmin esillä...
- Eksyttiin pahan kerran :(
- Edustajapäivien ikävin tuotos oli mielestäni kimppatilausten poisjätto :( ! Aina-kin täällä meillä päin homma on toiminut kahteenkin osoitteeseen ongelmitta.. joten oli suuuuuri yllätys että se on hankaloittanut joidenkin elämää. Oikeastaan en ymmärrä mitä tämä asia tukkua liikuttaa ollenkaan.. kenenkäänhän EI ole pakko tehdä kimppatilauksia kenenkään kanssa . Ja varsinkin tapauksissa missä on ollut ongelmia on EDUSTAJAN syytä ilmoittaa että ei ole halukas jatkaa kyseisen henkilön kanssa kimppoja. Itse olen käyttänyt tuotteita ja edustanut Vip Vescoria vuodesta 1998.. melko kauan siis.. jatkosta en nyt tiedä.. Tuntuu että meitä "pikku" edustajia ei noteerata enää millään tavalla.. me pikkuedustajat kuitenkin tuodaan kokoajan lisää käyttäjiä tuotteiden pariin eripuolilla suomea.. esim. kasvattiemme myötä jne. Valitettavasti tämä oli tuotava esille.. sen verran se jäi kaivelemaan edustajapäivien postista.
- Eli kuten aikasemmin mainitsin, ruokintaluonnoittajan olisi tärkeä tietää mistä

## Liite 5: 12 (14)

puhuu ja myös tulkin olla tarkkana, tänä vuonna tuli parikin täydellistä käännös-virhettä jossa asiat sanottiin aivan päinvastoin kuin luennoitsijan puheessa.

Joukossa kuitenkin on takuulla suurempi osa niitä jotka eivät oikeasti tiedä ruokinnasta mitään ja uskovat kaiken mitä heille kerrotaan. Tarkkuutta tähän!

- Ensikertalaiselle tukkutarjoukset eli ale-tavarat loppuivat heti. Sanottiin ettei tarvitse kiiruhtaa, sitten jonotettiin Valtosen kirjaa ja kun päästiin paikalle oli jo korit tyhjiä...

- Ensimmäisen kerran olin edustajapäivillä ja oli mukava että sai ottaa myös kaverin mukaan. Tukkuun tutustuminen oli hyvä juttu. Ainoa miinus oli se että tukussa hinnat oli huonosti esillä ja tukun väellä hieman kiire.

- Hieno päivä :-) kiitos koko tukulle!

- Hienoa, että jaksatte järjestää tällaisia päiviä, tulen varmasti ensi vuonnakin jos aikataulut sallii! Kiitos!

- Jatkaa ihmeessä edustajapäiviä.

- Jatkaa samaan malliin.

- Jos jostain löytyisi tila jossa istuimet olisivat hieman aikuuseen perseeseen paremmin sopivat, olisi varmasti parempi. Muuten kaikki toimii oikein hyvin.

- Jäi positiivinen fiilis, kannatti herätä aamulla puoli 4 ja ajella likemmäs 1000 kilsaa :)

- Kiitokset hienosti järjestetystä päivästä!

Silmään pisti tukun väen erityinen positiivinen asenne meihin edustajiin.

Näin pitkänmatkalaisena toivoisin edustajapäivä esitteeseen tietoa myös mahdollisesta majoitus vaihtoehdosta siellä Virroilla.

- Kiitos Kristalle kuljetusten järjestämisistä :)

- Kiitos edustajapäivistä, toivottavasti saamme ensivuonna taas aimo annoksen tietoutta ja virikkeitä.

- Kiitos että jaksotte järjestää tällaisen tilaisuuden. Mukava nähdä Teidät ihan kasvotusten (sai äänille kasvot) ja tavata toisia myyjiä. M.Valtosen esitelmä oli mukaansa tempaavaa kuultavaa.

- Kiitos tukun mukaville tytöille!!

- Kiitos, että järjestätte tällaisia!

- Kimpptilausten lopettaminen kokonaan oli virha!

- Kirjanpitoluento olisi kiinnostanut, ajankohta oli vaan liian aikaisin, Dr V:n luennon olisi mielestäni tukkuakin pystynyt pitämään. Olisi säästynyt aikaa ilman tulkkausta. Lyhyempi päivä.

- Koska monilla matkaa on ja päivästä tulee muutenkin pitkä, niin toivon että ensi vuonna keskityttäisiin asialuentoihin ja jätettäisiin turha (valtosen luento) pois.

- Koululla olisi voinut olla joku toivottamassa tervetulleeksi alaovella ja opastaa oikeaan paikkaan, nyt sitä vain palloili ja ihmetteli, että mihin tässä mennään, kun kukaan toinen edustaja ei sanonut mitään:-( Paremmin aikataulussa pysymistä (laiteongelmille ei mahda mitään), mutta muuten täsmällisempää. Mukaavaa oli kun avecin sai ottaa mukaan ja häneltä kiitosta tukulle, että nyt hänkin tietää enemmän koiranruokinnasta ja ymmärtää miksi meillä syötetään kuivamuonaa ;-)) Ajankohta voisi olla huhti-toukokuussa.

- Mukava päivä ja hyvä ruoka! Istuminen oli kyllä aika puuduttavaa eli enemmän pieniä taukoja ja /tai paremmat penkit!

- Muutaman kerran tapahtuma on sattunut jonkun näyttelyn kanssa samalle viikonlopulle mikä on estänyt pääsyn tapahtumaan. Nytkin se oli Kemijärven näyttelyn kanssa samaan aikaan, tosin polvivammani oli tällä kertaa tuloni esteenä.

## Liite 5: 13 (14)

- Muuten ok päivä, mutta järkyttävän kapeat penkit (siellä ylhäällä) tekivät päivän tuskaisaksi
- Nyt kun 10% alennusta ei saanut jo tukussa, sujui kiertely ja ostosten teko paljon sujuvammin kuin aikaisempina vuosina. Uudistus oli mielestäni oikein hyvä, KIITOS!!
- Dr. Werquinin luento sisälsi pääosissaan jo vuosia sitten luennoimansa asiat. Kertaus on tietenkin ihan hyvästä ja ainahan on uusia mukana joille asia oli uutta. Mutta olin odottanut jotain ihan uutta tietoa.
- Se tympii kun jotkut joka vuosi alkaa inttää omien koiriensa sairauksista että miksi se kutisee kinalosta, miksi karva lähtee yms. Ääh, mitähän nämä Doctarit mahtaa ajatella...
- Tarjoilu oli toimivaa ja runsasta, ei tarvinnut nälkäisenä tai janoisena olla, Kiitos antimista!!
- Olen erittäin tyytyväinen edustajapäivän annista. Tällaisia miittinkejä voisi olla kaksikin vuodessa?!
- Olisi kiva jos edustajapäivät pystyttäisiin järjestämään myös täällä pohjoisessa päin. Matka Virroille on aika pitkä.
- Pelkkää hyvää...=)
- Ruoka- ja kahvitauot veivät päivästä liian suuren osan.
- Tukun tiedotukset-osio oli lyhyt ja ytimekäs, enempää jorinoita ei tarvitakaan. =)
- Suuri kiitos vipstoren henkilökunnalle sekä keittiön porukalle positiivisesta asenteesta.
- Tehtaan edustajan luento oli heppoinen, olevan materiaalin sisälukua.
- Kerran voisi kokeilla kaksipäiväistä kurssia !
- Tukun tarjoukset jäivät tungoksessa osin hyödyntämättä
- Tiedotteessa sanottiin kimppatilausten loppuvan. Meillä ei ole ollut mitään ongelmia niiden kanssa, mutta jatkossa on mahdollisuus tilata jokaisen henkilökohtaisesti rahdilla, eikä se mielestäni ole järkevääkään varaston hallinnan kannalta. Mikäli tukun kanta tähän on tuo, niin valitettavasti joudumme etsimään vastaavia tuotteita muualta eli lopetamme tilaamisen kauttanne.
- Tilaukset toimitettu nopeasti ja otettu hyvin yhteyttä jos jokin tarvike puuttuu. Kiva ettei asiakkaan tarvitse odottaa kauaa tilaamiaan tuotteita.
- Todella mahtava päivä! Kiitos! :)
- Tosihyviä tarjouksia oli kovin vähän. Liian pitkät luennot, selkä puutui kun ne penkit oli niin lyhyet ja matalat.
- Tukutarjoukset eivät kovin ihmeelliset.
- Tukkuun menoa voisi hyvä vaikka porrastaa että saisi ruuhkaisen kaaoksen jotenkin vähemmäksi.. Henkilökunta on "helisemässä" kun kaikki kyselevät yhtäaikaan , kuka mitäkin . Ja apua/rullakkoa/tms joutuu odottelemaan kauan..
- Tukun tarjoukset oli laihat.
- Tukussa käyminen hyvä juttu, mutta edustajien käytös ihmetytti... hirveä kiire ja ryntäily. Myös edustajien käytös luennoilla ei ollut kovinkaan maarittelevaa, ihmettelin miks pitää poistua kesken kaiken kun ei kuitenkaan lähdetä minnekään. Edustajien käytöstavat kaiken kaikkiaan kummastutti... sille te ette kuitenkaan voi mitään ; ) Kiitos kaunis järjestäjille mukavaa oli kaikesta huolimatta!
- Tuli jo tuossa edellä.
- Tämä kyselylomake on hankala käyttää. Liikaa liikkuvia osia. Mieluummin laittaisin tekstinä, niin oikea ajatus tulisi esiin. Nyt lähes kaikki on klikattu puoleen väliin. Tajusin kyselyn puolen välin jälkeen, että ylös-alaskin kai pitäis osata tsekata...

## Liite 5: 14 (14)

- Vähän jäi ihmetyttämään, että uusia edustajia, jotka joka vuosi liittyvät joukkoon, ei palkita mitenkään. He eivät ole mitenkään saman arvoisessa asemassa, kuin tänä vuonna palkitut, joilla kaikilla tuntui olevan jokin firma jossa teidän tuotteitanne myyvät.
- kaikki ok.
- kiva päivä
- ok. Tarpeellisia ovat, pois ei saa jättää. Kaikkein ihaninta oli aikaisemmin,, menneiden vuosien koulutuspäivissä, kun yövyttiin erilaisissa paikoissa, ja sai illalla turista porukassa.
- samaan malliin ;)
- tuli jo tuohon edelliseen